Hazardous Materials Information Review Commission

Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses

# COMMISSION RENEWAL: BLUEPRINT FOR CHANGE

# WORKPLAN

Canada

January 2000

# Table of Contents


Program Renewal and Reform ..... 1

1. MSDS Compliance
   - Design Principles ..... 3
   - Action Plans ..... 4

2. Client Services
   - Design Principles ..... 11
   - Action Plans ..... 12

3. Dispute Resolution
   - Design Principles ..... 19
   - Action Plans ..... 20

4. Corporate Services
   - Design Principles ..... 27
   - Action Plans ..... 28

HMIRC Contact ..... 40

# Program Renewal and Reform

The Hazardous Materials Information Review Commission is taking a leadership role in program improvement. We are moving beyond organizational assessment to turn our program objectives, stakeholder interests and our strategic plan "*Commission Renewal: Blueprint for Change* " into action. We are adopting a business attitude that focuses on performance and strategic partnerships, while maintaining and preserving our key values and operating principles.

As an organization embracing change, we aim to deliver our mandate and achieve our mission through the establishment of three new business lines. To accomplish this, we are acting to re-define the organization into three core program areas:

1. **MSDS Compliance**

2. **Client Services**

3. **Dispute Resolution**

These changes, and the action plans implemented within each of these programs, are designed to provide our stakeholders with better and faster service. Unique in nature, the three business lines utilize individual processes and approaches in response to the different roles they are mandated to carry out. The creation of these new business lines represents a positive and pragmatic step towards modernizing our services and meeting our stakeholders' changing needs.

The following sections of the "*Workplan*" detail the three core program areas, the design principles upon which they have been established and the plans through which each program will strive to turn commitment, ideas and recommendations into action.

# 1. MSDS Compliance Program

The aim of the MSDS Compliance Program is to regulate, in the public interest, the maximum health and safety benefits in the workplace. It is the responsibility of Screening Officers within this Program to decide on the compliance of MSDSs and labels. At the same time, Screening Officers must ensure that the decisions they render are pursuant to the *Hazardous Products Act*, the *Canada Labour Code*, provincial and territorial occupational health and safety legislation, and within the WHMIS regulatory requirements.

This activity will continue to result in a direct contribution to the reduction of workplace-related illness and injury which, in turn, has the effect of easing economic pressures due to compensation claims and health care costs. Screening Officers will, where non-compliance is found, issue a formal order for revision of the MSDS and follow-up to ensure compliance. Of the 1204 claims for which a Notice of Decision and Order has been published in the Canada Gazette, there have been 16 appeals filed in relation to orders issued on MSDS compliance. Of these, 7 were subsequently withdrawn.

## Design Principles

The MSDS Compliance Program is designed to ensure that:

- Openness, accessibility and transparency, while respecting the confidentiality provisions of the legislation, guide our actions to regulate in the public interest.
- Fairness is the cornerstone of our decision-making process.
- A firm dedication to ensuring that workplace health and safety, and sound scientific principles, judgement and information, guide the decisions we render.
- Stakeholder satisfaction drives our process for complaint management.
- High standards direct our annual program performance review.

| 1. | MSDS Compliance Program - Action Plans | | |
|---|---|---|---|
| 1.1 | **The MSDS Compliance and Client Services Programs will develop and review their activities within an overall policy framework that will include a mechanism for: full consultation (including annual tripartite workshops) on program review and modification, program evaluation criteria, service standards for the MSDS and claim reviews carried out by Screening Officers and cost/benefit analysis, if practicable.** | | |
| 1.1.1 | By developing Service Standards for decision-making processes used by Screening Officers, based on a survey of other administrative agencies (benchmarking). | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead**: Screening Division<br>**When**: July 2000<br>**Support**: Legal Services | **Performance Indicator**<br>Draft service standards to Management Committee | |
| 1.1.2 | By determining if cost/benefit analysis of MSDS compliance activity is practicable through analysis of available Occupational Safety & Health statistics. | **Importance**<br>Medium | **Urgency**<br>Low |
| | **Lead**: MSDS Compliance Division<br>**When**: October 2000<br>**Support**: Occupational Safety & Health agencies/published literature | **Performance Indicator**<br>Preliminary survey completed | |
| 1.1.3 | By organizing and holding a tripartite workshop for purposes of consultation on improving the quality of submissions, promoting the filing of claims and information exchange. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead**: Client Services Division<br>**When**: Spring 2000<br>**Support**: Operations Branch, Communications | **Performance Indicator**:<br>Workshop held | |
| 1.1.4 | By investigating the feasibility of organizing and holding subject-specific meetings for stakeholders. | **Importance**<br>Medium | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead**: Varied (depending on subject)<br>**When**: On demand<br>**Support**: Communications | **Performance Indicator**:<br>Meetings held | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1.2 | **We aim to eliminate the recovery of costs associated with the MSDS compliance work done in the public interest. The original cost recovery planning assumptions will be examined in the context of Treasury Board Cost Recovery Policy. The Commission's review of its cost recovery program will involve detailed discussions with Treasury Board Secretariat officials. For our clients, this action will demonstrate that activities considered cost recoverable are supportable by government policy and that clients are being charged fairly for the work performed.** | | |
| 1.2.1 | By providing any additional data needed by Corporate Services - see item 4.2. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: Corporate Services Division<br>**When**: March 2000<br>**Support**: Operations Branch | **Performance Indicator**<br>Data provided | |
| 1.3 | **Registration renewal procedures should be amended to a notification type of procedure in which the company attests to the continued validity and accuracy of the MSDS in question. The Commission must be able to verify the attestation and a method must be established that allows the public to challenge the attestation and for the Commission to request the substantiating information. The Commission need only confirm that the relevant toxicity profile for the chemical or mixture has not changed. Charges for Notification of Renewals should be commensurate with the resources required. Where the controlled product's formulation has not changed since the last review, an attestation to this effect may be made by the claimant. This streamlined process should result in efficiencies which could result in a reduction to refiling fees.** | | |
| 1.3.1 | By exploring ways, including proposed statutory/regulatory amendments, as required, to implement an attestation approach as an alternative to conducting a complete review of MSDSs associated with refiled claims. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: Operations Branch<br>**When**: June 2000<br>**Support**: Legal Services | **Performance Indicator**:<br>Recommendation to Management Committee | |
| 1.3.2 | By designing a program for validating a statistical random sample of the MSDSs for which the attestation procedure would be used. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: Screening Division<br>**When**: June 2000<br>**Support**: Legal Services | **Performance Indicator**<br>Sample program designed | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1.3.3 | By reviewing the procedures for the review of MSDSs associated with refiled claims to incorporate a means of confirming that a mixture's toxicity profile has not changed. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: MSDS Compliance Division<br>**When**: June 2000<br>**Support**: Screening Division, Legal Services | **Performance Indicator**:<br>Revised procedures completed | |
| 1.3.4 | By applying any new cost recovery policy approach to the design of a new fee structure which more accurately reflects the cost of processing refiled claims. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: Corporate Services Division<br>**When**: See Sub-item 1.2.1<br>**Support**: Operations Branch | **Performance Indicator**:<br>Proposal for a new fee structure for refilings, if required | |
| **1.4** | **Every effort will be made to utilize our scientific and toxicological resources to maximize the benefits of our programs to our stakeholders. The distribution of Toxicity Profile Summaries, which have been prepared for certain chemical substances, will serve as one example of this initiative. We will also explore partnership opportunities with program partners who have similar interests and objectives in the WHMIS program.** | | |
| 1.4.1 | By determining the opportunities for partnerships with organizations such as CCOHS, and the demand for HMIRC toxicological evaluation for WHMIS purposes. | **Importance**<br>Medium | **Urgency**<br>Low |
| | **Lead**: MSDS Compliance Division<br>**When**: October 2000<br>**Support**: Legal Services | **Performance Indicator**:<br>Report to Management Committee | |
| **1.5** | **We will increase our investment in the training and development of employees to ensure they maintain the skills and expertise necessary to deliver regulatory program services in a manner which meets high standards of service and satisfies the expectations of our clients.** | | |
| 1.5.1 | By identifying, on a yearly basis, the skill sets and expertise required to deliver the programs in this business line and by ensuring that the financial resources required are reasonably available. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: Vice-President/Managers, Operations Branch<br>**When**: May 2000<br>**Support**: Operations Branch Staff | **Performance Indicator**:<br>Analysis complete | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1.5.2 | By establishing a yearly review to ensure needs/skills analysis is up to date. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>Low |
| | **Lead**: Vice-President/Managers, Operations Branch<br>**When**: Ongoing<br>**Support**: Operations Branch staff, Corporate Services Division | **Performance Indicator**:<br>Training plan complete | |
| 1.5.3 | By cataloguing scientific/technological/regulatory training and development opportunities on an electronic database. | **Importance**<br>Medium | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead**: MSDS Compliance Division<br>**When**: July 2000<br>**Support**: Corporate Services Division | **Performance Indicator**:<br>Database established | |
| **1.6** | **We will undertake to develop a system for prioritizing the order of review of MSDSs which, if non-compliant with the WHMIS requirements, could result in a significant negative impact on worker health and safety. At the same time, over-all workload responsibilities would not be jeopardized.** | | |
| 1.6.1 | By identifying parameters and seeking input through tripartite consultation. | **Importance**<br>Low/Medium | **Urgency**<br>Low/Medium |
| | **Lead**: MSDS Compliance Division<br>**When**: October 2000<br>**Support**: Legal Services | **Performance Indicator**:<br>Prioritization system in place | |
| 1.6.2 | By undertaking a feasibility study, taking into account the provisions of Subsection 15(1) of HMIRA, on a prioritization system based on CMR ingredients (carcinogens, mutagens, reproductive toxicins) automated search list. | **Importance**<br>Low | **Urgency**<br>Low |
| | **Lead**: MSDS Compliance Division<br>**When**: After Sub-item 1.6.1 implemented<br>**Support**: Corporate Services Division | **Performance Indicator:**<br>Feasibility study complete | |
| **1.7** | **We will embark on the design of a voluntary MSDS Compliance Program for claimants, providing a possible opportunity for the claimant to bring the MSDS into compliance, with Commission assistance, prior to a formal review by the Screening Officer.** | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1.7.1 | By reviewing the existing list of common technical errors, and amending as appropriate. | **Importance**<br>Medium | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead**: Screening Division<br>**When**: January 2000<br>**Support**: Legal Services | **Performance Indicator:**<br>List updated | |
| 1.7.2 | By providing claimants with the list of common technical errors encountered on MSDSs via:<br>a) an initial mailing (at claim registration),<br>b) HMIRC Website. | **Importance**<br>Medium | **Urgency**<br>Low |
| | **Lead**: Client Services Division<br>**When**: April 2000<br>**Support**: Communications, Screening Division | **Performance Indicator:**<br>List mailed and available via the Website | |
| 1.7.3 | By analysing the effectiveness of the approach outlined in Sub-item 1.7.2 and, if necessary, exploring the need for an alternative legislation-based program. | **Importance**<br>Low | **Urgency**<br>Low |
| | **Lead**: Screening Division<br>**When**: April 2001<br>**Support**: Legal Services | **Performance Indicator**:<br>Report to Management Committee | |
| **1.8** | **We will be more proactive in WHMIS tripartite policy/interpretation analysis and development, and we will do more to communicate the results to claimants and the chemical industry as a whole. We will also seek to liaise with intermediary occupational health and safety service providers, such as MSDS software firms, as a means of communicating program-related information to clients.** | | |
| 1.8.1 | By bringing issues which have become important to non-government stakeholders to the attention of Health Canada. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: President/Council Chair<br>**When**: Ongoing<br>**Support**: Corporate Services Division | **Performance Indicator:**<br>Issues identified and relayed to Health Canada | |
| 1.8.2 | By updating Information Bulletins and improving distribution. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: Communications<br>**When**: Ongoing (Info Bulletin No. 7 - January 2000)<br>**Support**: Operations Branch | **Performance Indicator:**<br>Info Bulletins updated and sent out | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1.8.3 | By establishing a list of occupational safety & health service providers in the private sector. | **Importance**<br>Low | **Urgency**<br>Low |
| | **Lead**: Client Services Division<br>**When**: October 2000<br>**Support**: Operations Branch | **Performance Indicator:**<br>List available | |
| 1.8.4 | By liaising with service providers to determine their information needs; evaluating level of their interest, and recommending course of action to Management Committee. | **Importance**<br>Low | **Urgency**<br>Low |
| | **Lead**: Client Services Division<br>**When**: October 2000<br>**Support**: Corporate Services Division, Operations Branch | **Performance Indicator:**<br>Recommendation to Management Committee | |
| **1.9** | **Every effort will be made to ensure that the recent transfer of the Health Canada WHMIS Evaluation Section to HMIRC contributes to a more cost-effective approach to MSDS review.** | | |
| 1.9.1 | By reviewing MSDS operational processing procedures and designing a new process to carry out the information gathering and evaluation steps more efficiently. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead**: Operations Branch<br>**When**: September 1999<br>**Support**: Not Required | **Performance Indicator**<br>Revised procedures completed September 1999 | |
| 1.9.2 | By a) designing and implementing a revised Time Utilization Reporting System (TURS) to capture time spent on MSDS review, and (b) evaluating and reviewing one year's worth of data. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: Operations Branch<br>**When**: a) January 2000<br>b) May 2001<br>**Support**: Corporate Services Division | **Performance Indicator**:<br>Revised TURS in place - analysis complete | |
| 1.9.3 | By reviewing and updating the Service Standard for MSDS review and an associated Guideline Document. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: MSDS Compliance Division<br>**When**: March 2000<br>**Support**: Operations Branch | **Performance Indicator**:<br>Service Standard revisions and Guideline complete | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **1.10** | **We will increase process transparency by expanding the current pilot project. This project, as part of the MSDS compliance decision-making process, offers claimants and affected parties an opportunity to review and comment on the health and safety information and advice (Advice Document) which has been provided to the Screening Officer.** | | |
| 1.10.1 | By expanding the pilot project to **ALL** claimants. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: Screening Division<br>**When**: January 1999<br>**Support**: Not Required | **Performance Indicator**:<br>Health & Safety info/advice offered to all claimants as of January 1999 | |
| 1.10.2 | By standardizing the "Advice Document information package" sent to claimants. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead**: Screening Division<br>**When**: December 1999<br>**Support**: MSDS Compliance Division | **Performance Indicator**:<br>Standardized info package sent to all claimants | |
| 1.10.3 | By conducting a survey in order to obtain feedback from claimants who participated in the pilot project. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead**: Screening Division<br>**When**: March 2000<br>**Support**: Operations Branch, Legal Services, Communications | **Performance Indicator**:<br>Survey feedback received | |
| 1.10.4 | Analyse feedback data and prepare a recommendation for Council of Governors. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead**: Operations Branch<br>**When**: April 2000<br>**Support**: Communications | **Performance indicator**:<br>Recommendation to Council of Governors | |

# 2. Client Services Program

The aim of the Client Services Program is to assist industry in protecting confidential business information (CBI) while allowing them to meet their obligation under WHMIS. The responsibilities within this area involve the formal registration of claims for exemption, the issuance of Registry Numbers, and the security of claim-related information. Regulatory criteria guide Screening Officers in making decisions on the validity of claims.

## Design Principles

The Client Services Program is designed to ensure that:

- Professionalism, cost-effectiveness, timeliness and responsiveness define our claim registration service.
- A firm understanding of business/government relations guides our service delivery.
- Fairness and justice reflect our processes.
- Openness and accountability encourage client feedback.
- Prompt and courteous service define our complaint management process.

| 2. | Client Services Program - Action Plans | | |
|---|---|---|---|
| 2.1 | **We will explore partnership opportunities with other federal, provincial and territorial government departments and agencies, which have similar interests and objectives in the WHMIS Program.** | | |
| 2.1.1 | By developing a list of possible partners through survey of all HMIRC staff. | **Importance**<br>Low | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead:** Client Services Division<br>**When:** January 2000<br>**Support:** All staff | **Performance Indicator**<br>List prepared | |
| 2.1.2 | By prioritizing the list and proceeding to make contacts, and initiate partnerships by mutual agreement. | **Importance**<br>Low | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead:** Client Services Division<br>**When:** April 2000<br>**Support:** Not Required | **Performance Indicator**<br>Prioritized list prepared and contacts initiated | |
| 2.2 | **We will maintain a cost recovery approach by setting up the necessary infrastructures and seeking appropriate authorities from Treasury Board. This will be done in coordination with the MSDS Compliance program. A new cost recovery model should be flexible enough to accommodate special situations, such as test-market and low-volume products.** | | |
| 2.2.1 | By providing input on Cost Recovery (CR) to Corporate Services for purposes of Treasury Board submission. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead:** Client Services Division<br>**When:** March 2000<br>**Support:** Operations Branch | **Performance Indicator**<br>Input provided to Corporate Services | |
| 2.2.2 | By amending the Time Utilization Reporting System (TURS) to accommodate any changes to the CR policy. | **Importance**<br>Medium | **Urgency**<br>High |
| | **Lead:** Client Services Division<br>**When:** Ongoing<br>**Support:** Operations Branch | **Performance Indicator**<br>Revised TURS, as required | |
| 2.2.3 | By exploring and developing a regulatory framework for handling claims for test marketing and low volume products. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead:** Client Services Division<br>**When:** Dependent on the results of item 4.2<br>**Support:** Operations Branch, Corporate Services Division, Legal Services | **Performance Indicator**<br>Regulatory framework completed | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **2.3** | **We will continue to provide up-front information and assistance to claimants and potential claimants.** | | |
| 2.3.1 | By providing Communications with updated and accurate content information for use in various Bulletins etc., and on the HMIRC Website. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead:** Client Services Division<br>**When:** Ongoing<br>**Support:** Communications | **Performance Indicator**<br>Updated material provided | |
| 2.3.2 | By conducting a HMIRC staff awareness update session on current claim registration processes to enhance in-house understanding of processes, increase operational back-up capabilities, etc. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead:** Client Services Division<br>**When:** October 1999<br>**Support:** Corporate Services Division | **Performance Indicator**<br>Awareness session held October 1999 | |
| 2.3.3 | By seeking level of claimant interest in a workshop on how to file a claim. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>Low |
| | **Lead:** Client Services Division<br>**When:** February 2000<br>**Support:** Corporate Services Division | **Performance Indicator**<br>Interest level determined | |
| **2.4** | **A system should be adopted where CBI exemptions are not permitted for certain hazardous substances. This should be pursued through international harmonization discussions.** | | |
| 2.4.1 | By participating in the WHMIS Harmonization Task Force. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>Low |
| | **Lead:** HMIRC Representative on Task force<br>**When:** Ongoing<br>**Support:** Commission | **Performance Indicator**<br>Ongoing participation | |
| **2.5** | **Administrative practice should be amended to reduce the stringency of the burden of proof of confidentiality. Claims for confidentiality should rest on a certification by the responsible officer of the company with an accompanying short statement to support the confidentiality attested. The attestation will be based on the existing regulatory criteria for trade secrets (CBI) and there must be an ability for the Commission to verify the attestation. A mechanism must be in place to allow the public to challenge the attestation and for the Commission to request the substantiating information. The existing fee structure must continue to apply.** | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2.5.1 | By exploring ways to implement an attestation approach as an alternative to Part IV of Form I, including proposing possible statutory/regulatory amendments, while respecting the following:<br>• ability of Commission to audit attestations<br>• ability of the public to challenge the attestation<br>• duty of Screening Officer under Section 13 HMIRA | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead:** Operations Branch<br>**When:** June 2000<br>**Support:** Legal Services | **Performance Indicator**<br>Report provided to Management Committee | |
| 2.5.2 | By exploring other ways to reduce the burden of compliance with Section 8 of HMIRR (Part IV of Form I), that would serve as an alternate way of addressing industry burden concerns. Can the current regulatory requirements calling for claimant information in support of a claim be reduced or eliminated without compromising original purpose of the current system? | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead:** Operations Branch<br>**When:** June 2000<br>**Support:** Legal Services | **Performance Indicator**<br>Report to Management Committee | |
| **2.6** | **We will actively seek new service opportunities by conducting market studies on unfiled claims, keeping current on international trends, and monitoring the status of WHMIS II.** | | |
| 2.6.1 | By reviewing existing MSDS databases for unfiled claims; e.g. CCOHS, and advising OSH agencies of any findings. | **Importance**<br>Low | **Urgency**<br>Low |
| | **Lead:** MSDS Compliance Division<br>**When:** July 2000<br>**Support:** Screening Division | **Performance Indicator**<br>OSH agencies advised of any potentially unfiled claims | |
| 2.6.2 | By continued participation on the WHMIS Harmonization Task Force. | **Importance**<br>Low | **Urgency**<br>Low |
| | **Lead:** HMIRC representative on Task Force<br>**When:** Ongoing<br>**Support:** Commission | **Performance Indicator**<br>Ongoing participation | |
| **2.7** | **We will modernize our method of recording, registering, tracking and managing claims. This will involve replacing existing equipment with new technology and software. Provided that the security of claimant information can be maintained, we will explore the use of Internet electronic mail as a means of providing registration services.** | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2.7.1 | By completing the development and implementation of the Claims Management System (CMS, formerly known as CIRS). | **Importance** Medium | **Urgency** Medium |
| | **Lead:** Client Services Division<br>**When:** January 2000<br>**Support:** IT, Operations Branch | **Performance Indicator** Acceptance by users | |
| 2.7.2 | By maintaining/revising CMS to meet changing database design requirements. | **Importance** Low | **Urgency** Low |
| | **Lead:** Client Services<br>**When:** Ongoing<br>**Support:** IT, Corporate Services Division, Operations Branch | **Performance Indicator** Ongoing, according to changing requirements | |
| 2.7.3 | By exploring regulatory and technical implications allowing claimants to provide MSDSs to HMIRC via the Internet. | **Importance** Medium | **Urgency** Medium |
| | **Lead:** Client Services Division<br>**When:** July 2000<br>**Support:** Legal Services, MSDS Compliance Division, Corporate Services Division | **Performance Indicator** Recommendations to Management Committee | |
| **2.8** | **We will examine the criteria utilized to issue Registration Numbers in an effort to alleviate current difficulties with outstanding claims and with MSDS-related information not promptly received.** | | |
| 2.8.1 | By reviewing the Registration Checklist against the requirements of Section 10 of the HMIRR. | **Importance** Medium | **Urgency** Medium |
| | **Lead:** Client Services Division<br>**When:** February 2000<br>**Support:** MSDS Compliance Division, Screening Division | **Performance Indicator** Revised checklist | |
| **2.9** | **Every effort will be made to streamline refiling procedures, simplify fee administration and improve overall program administration.** | | |
| 2.9.1 | By clarifying industry concerns with respect to refiling procedures, including the generation of a new Registry Number for a refiled claim. | **Importance** High | **Urgency** High |
| | **Lead:** Client Services Division<br>**When:** April 2000<br>**Support:** Corporate Services Division, Operations Branch | **Performance Indicator** Report on findings to Management Committee | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2.9.2 | By identifying implications for HMIRC of implementing any changes - e.g.: impact on claim tracking and the release of information under the provisions of Subsection 46(2) HMIRA, if Registry Number for a refiling was to remain the same as for the original claim. | **Importance** High | **Urgency** High |
| | **Lead**: Client Services Division<br>**When**: July 2000<br>**Support**: Corporate Services Division, Operations Branch | **Performance Indicator** Report to Management Committee | |
| 2.9.3 | By examining fees for refilings, including the definition of "subsequent claim" in HMIRR [which currently precludes virtually all refilings being charged the lower "subsequent claim" fee.] | **Importance** High | **Urgency** High |
| | **Lead**: Client Services Division<br>**When**: Treasury Board decision on basic CR policy<br>**Support**: Legal Services, Corporate Services Division, Operations Branch | **Performance Indicator** Report to Management Committee | |
| 2.9.4 | By exploring ways to simplify claim grouping criteria found in Section 4 of HMIRR. | **Importance** Medium | **Urgency** Medium |
| | **Lead**: MSDS Compliance Division<br>**When**: October 2000<br>**Support**: Legal Services, Corporate Services Division, Operations Branch | **Performance Indicator** Report to Management Committee | |
| 2.9.5 | By exploring alternative methods of fee payment and a means of expediting refunds. | **Importance** Medium | **Urgency** Medium |
| | **Lead**: Corporate Services Division<br>**When**: March 2000<br>**Support**: Client Services Division, Legal Services | **Performance Indicator** Report to Management Committee | |
| **2.10** | **We will ensure that our services and expertise are effectively communicated to other regulatory and/or registry-type agencies of government such as the Pest Management Regulatory Agency. At the same time the Commission will seek out other possible sources of existing toxicological information on chemicals, e.g. Environment Canada. The Commission will continue to participate in the Federal Small Agency Administrators Network.** | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2.10.1 | By having ongoing meetings and awareness sessions with government agencies. | **Importance**<br>Low | **Urgency**<br>Low |
| | **Lead**: Operations Branch<br>**When**: Ongoing<br>**Support**: Corporate Services Division | **Performance Indicator**<br>Report to Vice-President, Operations Branch on contacts made | |
| 2.10.2 | By identifying potential new partnership opportunities for our services and expertise. | **Importance**<br>Low | **Urgency**<br>Low |
| | **Lead**: Operations Branch<br>**When**: Ongoing<br>**Support**: Not Required | **Performance Indicator**<br>Report to Vice-President, Operations Branch | |
| 2.10.3 | By developing communications materials which list and describe HMIRC services and expertise. | **Importance**<br>Medium | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead**: Operations Branch<br>**When**: Dependent on outcome of Sub-item 2.10.2<br>**Support**: Communications | **Performance Indicator**<br>List developed | |
| **2.11** | **We will increase our investment in the training and development of personnel to ensure that they maintain the skills and expertise necessary to not only deliver the Client Services Program, but to do so in a manner which meets high standards of service and satisfies the expectation of our stakeholders.** | | |
| 2.11.1 | By identifying the skill sets and expertise required to deliver the programs in this business line, and ensuring that the financial resources are reasonably available. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: Vice-President/Managers, Operations Branch<br>**When**: May 2000<br>**Support**: Operations Branch staff | **Performance Indicator**<br>Analysis complete | |
| 2.11.2 | By establishing a yearly review to ensure needs/skills analysis is up to date. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>Low |
| | **Lead**: Vice-President/Managers, Operations Branch<br>**When**: Ongoing<br>**Support**: Human Resources | **Performance Indicator**<br>Training plan complete | |

# 3. Dispute Resolution Program

The Commission is establishing a Dispute Resolution Program in order to prevent disputes from arising, wherever possible, and, where they do arise, to address them as early and effectively as possible. The Dispute Resolution Program is intended to supplement and work in conjunction with the current appeals process. The aim of the Dispute Resolution Program is to provide all parties with a range of options for discussion on issues arising from decisions and orders of the Commission. The design of the program is still at its developmental stage. The earlier disputes are resolved, the sooner MSDSs will meet compliance standards which will translate into improved safety in the workplace. The activities, and overall proposed structure of the program, illustrate the Commission's creative and accessible approach to expediting appeal and dispute resolution processes in a manner that is cost-effective and fair to everyone involved.

## Design Principles

The Dispute Resolution Program is designed to ensure that:

- Clarity and straightforwardness reflect our service and information delivery.
- Expeditious resolution of cases, transparency of activities, and informality direct our complaint and dispute resolution processes.
- Effective procedures and methods facilitate the identification and resolution of complaints.
- Our unbiased approach to the decision-making process ensures impartial service to all parties.
- Flexibility and fairness are reflected in our dispute resolution options.
- Durable outcomes ensure better compliance, fewer disputes and improved relations for all parties involved in case settlements.
- All parties will be encouraged to seek consensus agreements in resolving their dispute.

| 3. | Dispute Resolution Program - Action Plans | | |
|---|---|---|---|
| 3.1 | **Our current appeals process will be examined to see whether it can be simplified and streamlined to ensure that appeals are heard expeditiously and in a cost-effective manner.** | | |
| 3.1.1 | By developing and distributing two separate fact-finding questionnaires: 1) to evaluate the existing appeals process from claimants, appellants, affected parties; 2) to obtain information on similar appeals processes from other agencies/departments. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: Adjudication/Appeals Division<br>**When**: February 2000<br>**Support**: Legal Services | **Performance Indicator**<br>Questionnaires sent to stakeholders | |
| 3.1.2 | By examining results of questionnaire in Sub-item 3.1.1, in light of our Act, regulations/legislative interpretations. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: Adjudication/Appeals Division<br>**When**: March 2000<br>**Support**: Legal Services | **Performance Indicator**<br>Analysis completed | |
| 3.1.3 | By identifying changes to the process that would be needed to address issues resulting from questionnaire analysis. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: Adjudication/Appeals Division<br>**When**: April 2000<br>**Support**: Legal Services | **Performance Indicator**<br>Report to Management Committee on areas of concern | |
| 3.1.4 | By examining the legal implications, including necessary amendments to the Act and Regulations, of the options considered in Sub-item 3.1.3 and making appropriate recommendations. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: Adjudication/Appeals Division<br>**When**: June 2000<br>**Support**: Legal Services | **Performance Indicator**<br>Report to Management Committee on areas of concern | |
| 3.1.5 | By consulting with tripartite stakeholders on proposed changes to the appeals process. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: Adjudication/Appeals Division<br>**When**: August 2000<br>**Support**: Legal Services | **Performance Indicator**<br>Feedback from tripartite consultation | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 3.1.6 | By submitting recommendations on proposed changes to HMIRC's Council of Governors for approval. | **Importance** High | **Urgency** High |
| | **Lead:** Adjudication/Appeals Division<br>**When:** October 2000<br>**Support:** Legal Services | **Performance Indicator**<br>Report of recommendations to Council of Governors | |
| **3.2** | **Consistency of decisions is a fundamental Commission objective and will be enhanced through a systemic analysis of decisions and orders which have been successfully appealed.** | | |
| 3.2.1 | By developing a process by which all Appeal Board decisions are examined. | **Importance** Medium | **Urgency** High |
| | **Lead:** Operations Branch<br>**When:** 30 days after next Appeal Board's decision<br>**Support:** Legal Services | **Performance Indicator**<br>Recommendation to Management Committee | |
| 3.2.2 | By examining the implications of an Appeal Board's decision on Commission's policy and suggesting changes (if necessary) in consultation with Council of Governors. | **Importance** Medium | **Urgency** High |
| | **Lead:** Operations Branch<br>**When:** 60 days after Appeal Board's decision<br>**Support:** Legal Services | **Performance Indicator**<br>Report/Recommendations to Management Committee | |
| **3.3** | **A more active participation by the Screening Officers in the appeals process will be explored.** | | |
| 3.3.1 | By analysing results from questionnaires in item 3.1.1 and perceived problems with the appeals process related to this issue. | **Importance** Medium | **Urgency** High |
| | **Lead:** Adjudication/Appeals Division<br>**When:** March 2000<br>**Support:** Legal Services | **Performance Indicator**<br>Results of questionnaires have been analysed | |
| 3.3.2 | By implementing an internal process of discussion and problem solving, resulting in proposed solutions. | **Importance** Medium | **Urgency** High |
| | **Lead:** Adjudication/Appeals Division<br>**When:** April 2000<br>**Support:** Screening Officers, Legal Services | **Performance Indicator**<br>Proposed solutions to Management Committee | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 3.3.3 | By proposing recommendations to HMIRC's Council of Governors. | **Importance** Medium | **Urgency** High |
| | **Lead**: Adjudication/Appeals Division<br>**When**: June 2000<br>**Support**: Legal Services | **Performance Indicator** Recommendations have been made to the Council of Governors | |
| **3.4** | **We will seek feedback from clients to improve program effectiveness, and we will continue to consult with other agencies to share innovations and best practices related to the adjudicative/hearing process.** | | |
| 3.4.1 | By seeking on-going feedback on program effectiveness from our clients. | **Importance** High | **Urgency** Low |
| | **Lead**: Adjudication/Appeals Division<br>**When**: After appeals process has been reviewed (item 3.1)<br>**Support**: Communications, Legal Services | **Performance Indicator** Feedback received | |
| 3.4.2 | By establishing on-going contact with other agencies/departments on best practices. | **Importance** High | **Urgency** Low |
| | **Lead**: Adjudication/Appeals Division<br>**When**: Ongoing<br>**Support**: Legal Services | **Performance Indicator** Feedback received | |
| 3.4.3 | By reporting findings to Management. | **Importance** High | **Urgency** Low |
| | **Lead**: Adjudication/Appeals Division<br>**When**: Ongoing<br>**Support**: Legal Services | **Performance Indicator** Report to Management Committee | |
| **3.5** | **We will establish timetables for the delivery of service based on best practices and reasonable expectations.** | | |
| 3.5.1 | By consulting with staff on which services need a timetable. | **Importance** Medium | **Urgency** Low |
| | **Lead**: Adjudication/Appeals Division<br>**When**: January 2000<br>**Support**: All staff | **Performance Indicator** Responses received | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 3.5.2 | By consulting with external clients, through administration of a questionnaire, on their expectations of our service delivery. | **Importance**<br>Medium | **Urgency**<br>Low |
| | **Lead:** Adjudication/Appeals Division<br>**When:** May 2000<br>**Support:** Client Services Division, Communications, Human Resources | **Performance Indicator**<br>Client responses received | |
| 3.5.3 | By developing a pilot project for the timetables/service standards. | **Importance**<br>Medium | **Urgency**<br>Low |
| | **Lead:** Adjudication/Appeals Division<br>**When:** June 2000<br>**Support:** Client Services Division, Communications, Legal Services | **Performance Indicator**<br>Monitoring/Evaluating pilot project report | |
| 3.5.4 | By finalizing Service Standards and communicating to clients. | **Importance**<br>Medium | **Urgency**<br>Low |
| | **Lead:** Adjudication/Appeals Division<br>**When:** December 2000<br>**Support:** Client Services Division, Communications, Legal Services | **Performance Indicator**<br>Publication of Service Standards | |
| **3.6** | **At the point of inquiry or application, we will provide comprehensible information to clients regarding the role of the Commission and the procedures used to resolve cases.** | | |
| 3.6.1 | By examining the information/material appropriate for public distribution. | **Importance**<br>Medium | **Urgency**<br>Low |
| | **Lead:** Adjudication/Appeals Division<br>**When:** November 1999 - Ongoing<br>**Support:** Communications, Legal Services | **Performance Indicator**<br>Produce assessment report | |
| 3.6.2 | By making available appropriate documents, as agreed to, in Sub-item 3.6.1. | **Importance**<br>Medium | **Urgency**<br>Low |
| | **Lead:** Adjudication/Appeals Division<br>**When:** Ongoing<br>**Support:** Communications, Legal Services | **Performance Indicator**<br>Documentation published | |
| **3.7** | **We will implement a Complaint Management System to deal with service complaints. We will develop service standards to identify and resolve problems, and a feedback mechanism to identify problems before they arise, thereby preventing recurring issues. Our staff will be trained to control and monitor these systems to achieve a high level and quality of service.** | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 3.7.1 | By consulting with other agencies to share best practices. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead**: Adjudication/Appeals Division<br>**When**: February 2000<br>**Support**: Legal Services, Client Services Division | **Performance Indicator**<br>Questionnaire feedback | |
| 3.7.2 | By defining "complaint" and establishing procedures to track, prioritize, control and monitor complaints and to provide remedies. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead**: Adjudication/Appeals Division<br>**When**: April 2000<br>**Support**: Legal Services, Client Services Division | **Performance Indicator**<br>First draft completed | |
| 3.7.3 | By requesting internal feedback/comments on draft procedures. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead**: Adjudication/Appeals Division<br>**When**: May 2000<br>**Support**: Legal Services, Client Services Division | **Performance Indicator**<br>Comments received | |
| 3.7.4 | By finalizing Complaint Management Guide. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead**: Adjudication/Appeals Division<br>**When**: June 2000<br>**Support**: Legal Services, Client Services Division | **Performance Indicator**<br>Final document | |
| 3.7.5 | By implementing procedures outlined in Guide and training staff to handle complaints. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead**: Adjudication/Appeals Division<br>**When**: June 2000<br>**Support**: Client Services Division | **Performance Indicator**<br>Staff trained, system in place | |
| **3.8** | **We will develop a Dispute Resolution Program through tripartite consultations to define the needs of our stakeholders. Guidelines will be established for our clients outlining the different options of the Dispute Resolution Program, while ensuring that a formal recourse mechanism is available.** | | |
| 3.8.1 | By developing a policy framework for the development of HMIRC's policies. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead**: Adjudication/Appeals Division<br>**When**: December 1999<br>**Support**: Legal Services | **Performance Indicator**<br>Policy Framework paper completed | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 3.8.2 | By submitting policy framework to Council of Governors Ad Hoc Committee for consideration and approval. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead**: Adjudication/Appeals Division<br>**When**: January 2000<br>**Support**: Legal Services | **Performance Indicator**<br>Policy Framework approved | |
| 3.8.3 | By monitoring and evaluating the policy process to ensure its application by all policy-making authorities within the Commission. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead**: Adjudication/Appeals Division<br>**When**: Ongoing<br>**Support**: Legal Services, Operations Branch | **Performance Indicator**<br>Detailed review and analysis to Management Committee | |
| 3.8.4 | By analysing results from questionnaires in Sub-item 3.1.1 to identify areas where dispute resolution models may be appropriate. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead**: Adjudication/Appeals Division<br>**When**: March 2000<br>**Support**: Legal Services | **Performance Indicator**<br>Feedback from questionnaires | |
| 3.8.5 | By examining a range of options or models to resolve disputes in an informal, expeditious, cost-effective and fair manner. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead**: Adjudication/Appeals Division<br>**When**: April 2000<br>**Support**: Legal Services | **Performance Indicator**<br>Feedback from agencies/departments | |
| 3.8.6 | By examining the legal implications, including necessary amendments to the Act and Regulations, of the options considered in Sub-item 3.8.5 and making appropriate recommendations. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead**: Adjudication/Appeals Division<br>**When**: June 2000<br>**Support**: Legal Services | **Performance Indicator**<br>Recommendations to Management Committee | |
| 3.8.7 | By consulting with tripartite stakeholders on proposed dispute resolution model and changes to Act or Regulations. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead**: Adjudication/Appeals Division<br>**When**: August 2000<br>**Support**: Legal Services | **Performance Indicator**<br>Feedback from consultation | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 3.8.8 | By submitting recommendations to the Council of Governors for consideration and approval. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead:** Adjudication/Appeals Division<br>**When:** October 2000<br>**Support:** Legal Services | **Performance Indicator**<br>Report submitted to Council of Governors | |
| 3.8.9 | By developing guidelines/training plan for the implementation of a dispute resolution process. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead:** Adjudication/Appeals Division<br>**When:** Upon approval and implementation of recommended changes in Sub-item 3.8.8<br>**Support:** Legal Services, Human Resources | **Performance Indicator**<br>Guidelines and training plan developed | |
| 3.8.10 | By designing and developing a course outline and course material. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead:** Adjudication/Appeals Division<br>**When:** See Sub-item 3.8.9<br>**Support:** Legal Services | **Performance Indicator**<br>Framework Paper completed | |
| 3.8.11 | By selecting/inviting members from the lists of nominees to participate on the Dispute Resolution Training Course. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead:** Adjudication/Appeals Division<br>**When:** See Sub-item 3.8.9<br>**Support:** Legal Services | **Performance Indicator**<br>List of participants | |
| 3.8.12 | By training the staff and nominees selected to deal with dispute resolution. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead:** Adjudication/Appeals Division<br>**When:** See Sub-item 3.8.9<br>**Support:** Legal Services | **Performance Indicator**<br>Training completed | |

# 4. Corporate Services

The success of HMIRC's three new core programs is supported by a very strong Corporate Services Division. To ensure that our new business lines operate effectively and efficiently, the Commission will act to enhance our Corporate Services in these important areas: **finance, information technology, administration, security, human resources, communications and strategic planning.**

## Design Principles

The Corporate Services Division is designed to ensure that:

- We understand the needs of both our internal clients and our external clients and provide a professional and responsive support service to those clients in a prompt and timely fashion.
- We provide the Commission with the optimum tools and equipment to enable it to achieve its mission in an effective and efficient manner.
- We have a clear understanding of our clients' business lines and we provide our clients with an updated and comprehensive understanding and knowledge of our services and capabilities.
- We seek and respond to client feedback.
- We are committed to supporting the career development and professional aspirations of all the Commission's staff.
- We expect crisis and are able to effectively manage it.
- We provide a secure environment for claimants' trade secrets through effective and efficient policy and procedures which minimize disruption on the staff.
- We provide strong support and guidance in all aspects of communications.

■ We maintain and nurture the corporate identity.

| 4. | Corporate Services - Action Plans | | |
|---|---|---|---|
| **Finance** | | | |
| **4.1** | **We will achieve autonomy in financial data entry.** | | |
| 4.1.1 | By providing training opportunities with respect to F.I.R.M (S.A.P.) process for direct electronic entry of financial data. | **Importance** High | **Urgency** High |
| | **Lead:** Corporate Services Division<br>**When:** Immediate<br>**Support:** Not Required | **Performance Indicator** Completion of training course | |
| 4.1.2 | By implementing pilot project entry of live financial data parallel to maintenance of current hard copy process. (Current hard copy process: HMIRC to Health Canada to electronic input). | **Importance** High | **Urgency** High |
| | **Lead:** Corporate Services Division<br>**When:** January 2000<br>**Support:** Not Required | **Performance Indicator** Report after one month of data entry | |
| 4.1.3 | By analysing the outcome of the pilot project (Sub-item 4.1.2) to determine operational changes and/or additional training initiatives necessary to achieve full implementation of the F.I.R.M. financial data entry program. | **Importance** High | **Urgency** High |
| | **Lead:** Corporate Services Division<br>**When:** January 2000<br>**Support:** All branches, President's Office | **Performance Indicator** Report to Management Committee | |
| 4.1.4 | By contacting departments and authorities to alert them to HMIRC's procedural changes in financial document entry in order to identify and address any signing authority issues which might hinder full implementation. | **Importance** High | **Urgency** High |
| | **Lead:** Corporate Services Division<br>**When:** January 2000<br>**Support:** Not Required | **Performance Indicator** Included in recommendation to Management Committee (Sub-item 4.1.3) | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4.1.5 | By actioning any necessary changes identified in Sub-item 4.1.4 discussions and discontinuing the hard copy procedures referenced in Sub-item 4.1.2. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: Corporate Services Division<br>**When**: February 2000<br>**Support**: Not Required | **Performance Indicator**<br>Full migration to electronic entry | |
| **4.2** | **We will develop a cost recovery proposal (aligned with the *Blueprint for Change*) for submission to the Treasury Board Secretariat.** | | |
| 4.2.1 | By examining the existing "Commission Renewal: Paper on Cost Recovery" and determining how best to incorporate the past and projected AD preparation costs into HMIRC's Cost Recovery Financial Analysis model. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: Corporate Services Division<br>**When**: February 2000<br>**Support**: Operations Branch | **Performance Indicator**<br>Draft report to Vice-President, Corporate Services and Adjudication | |
| 4.2.2 | By continuing membership activities with respect to the Health Canada Cost Recovery Committee to remain alert to other proposal options and implications. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: Vice-President, Corporate Services and Adjudication<br>**When**: Ongoing<br>**Support**: Corporate Services Division | **Performance Indicator**<br>Attendance and issuance of any applicable issue-specific reports | |
| 4.2.3 | By soliciting and coordinating input from HMIRC staff and incorporating their ideas and suggestions to the extent possible. (Items 1.2, 1.3, 2.2) | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: Corporate Services Division<br>**When**: Ongoing<br>**Support**: All staff | **Performance Indicator**<br>Interim report to Management Committee | |
| 4.2.4 | By aligning the information with the Planning, Reporting and Accountability Structure (PRAS) framework. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: Corporate Services Division<br>**When**: March 2000<br>**Support**: Communications | **Performance Indicator**<br>Interim report to Vice-President, Corporate Services and Adjudication | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4.2.5 | By financial analysis of current program costs and revenues. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead:** Corporate Services Division<br>**When:** February 2000<br>**Support:** Communications | **Performance Indicator**<br>Interim report to Vice-President, Corporate Services and Adjudication | |
| 4.2.6 | By examining Treasury Board Policy and consulting with other departments and agencies with respect to cost recovery and its application to programs destined for "public good". | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead:** Corporate Services Division<br>**When:** February 2000<br>**Support:** Legal Services | **Performance Indicator**<br>Interim report to Vice-President, Corporate Services and Adjudication | |
| 4.2.7 | By proposing cost recovery model which reduces or eliminates recovery costs relating to MSDS Compliance. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead:** Corporate Services Division<br>**When:** April 2000<br>**Support:** MSDS Compliance Division | **Performance Indicator**<br>Interim report to Vice-President, Corporate Services and Adjudication | |
| 4.2.8 | By consulting with HMIRC stakeholders on proposed cost recovery model. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead:** Corporate Services Division<br>**When:** May 2000<br>**Support:** Communications, Client Services Division | **Performance Indicator**<br>Feedback from stakeholders | |
| 4.2.9 | By submitting recommendations to Council of Governors on proposed cost recovery model | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead:** Corporate Services Division<br>**When:** July 2000<br>**Support:** Management Committee | **Performance Indicator**<br>Report submitted to Council of Governors | |
| 4.2.10 | By submitting Council of Governors approved cost recovery model to Treasury Board Secretariat for review and approval. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead:** Corporate Services Division<br>**When:** September 2000<br>**Support:** Communications, Health Canada Cost Recovery Committee | **Performance Indicator**<br>Submission made to Treasury Board Secretariat | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **4.3** | **We will develop and implement a financial structure to report on the business lines.** | | |
| 4.3.1 | By determining changes required to align financial activities to PRAS framework of three business lines. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>Low |
| | **Lead:** Corporate Services Division<br>**When:** February 2000<br>**Support:** Communications, Management Committee | **Performance Indicator**<br>Report to Vice-President, Corporate Services and Adjudication | |
| 4.3.2 | By determining how best to allocate corporate overhead. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>Low |
| | **Lead:** Corporate Services Division<br>**When:** February 2000<br>**Support:** Management Committee | **Performance Indicator**<br>Interim report to Management Committee | |
| 4.3.3 | By coordinating necessary changes to the HMIRC Chart of Accounts in conjunction with Health Canada personnel to ensure appropriate changes to FIRM and the Central Accounts of Canada. | **Importance**<br>Low | **Urgency**<br>Low |
| | **Lead:** Corporate Services Division<br>**When:** March 2000<br>**Support:** Management Committee, Health Canada Finance | **Performance Indicator**<br>New financial structure in place | |
| **Information Technology** | | | |
| **4.4** | **We will develop and launch a website that meets the needs of our stakeholders.** | | |
| 4.4.1 | By establishing a website design committee to develop a proposal to Management. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead:** Communications<br>**When:** December 1999<br>**Support:** Management Committee | **Performance Indicator**<br>Proposal to Management Committee | |
| 4.4.2 | By designing the HMIRC website. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead:** Communications<br>**When:** March 2000<br>**Support:** Management Committee | **Performance Indicator**<br>Website up | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4.4.3 | By creating procedures for the maintenance of the HMIRC website. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead:** Communications<br>**When:** March 2000<br>**Support:** Corporate Services Division | **Performance Indicator**<br>Procedures finalized | |
| 4.4.4 | By monitoring feedback from internal & external clients. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead:** Communications<br>**When:** Ongoing<br>**Support:** Corporate Services Division | **Performance Indicator**<br>Report to Management Committee on tracking of reply e-mails from site (similar to enquires tracking) | |
| 4.4.5 | By following immerging new website technology with the view of continuous improvements to the site. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead:** Communications<br>**When:** Ongoing<br>**Support:** IT | **Performance Indicator**<br>Ongoing reports to Vice-President, Corporate Services and Adjudication | |
| **4.5** | **We will develop an IT plan to ensure that our systems and technology remain current and up-to-date to meet our requirements.** | | |
| 4.5.1 | By developing an inventory list of current installations. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead:** Corporate Services Division<br>**When:** December 1999<br>**Support:** All staff | **Performance Indicator**<br>Completion of initial inventory data base and continued upkeep of said database | |
| 4.5.2 | By continuing to address Y2K issues as they are identified. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead:** Corporate Services Division<br>**When:** Ongoing<br>**Support:** Communications, Operations Branch, Health Canada Y2K Committee | **Performance Indicator**<br>Final report on Y2K initiatives in January 2000 | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4.5.3 | By establishing a process for identifying new IT products or services which would benefit HMIRC's achievement of its corporate goals. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: Corporate Services Division<br>**When**: Ongoing<br>**Support**: Operations Branch, Communications | **Performance Indicator**<br>Response on 'as needed' basis | |
| 4.5.4 | By developing a multi-year financial budgeting horizon for responding to Sub-item 4.5.3 issues. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: Corporate Services Division<br>**When**: March 2000<br>**Support**: Operation Branch | **Performance Indicator**<br>Development of a forecasting model | |
| 4.5.5 | By establishing a baseline minimum standardized platform for all employees to minimize disruption to work processes to the extent possible. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: Corporate Services Division<br>**When**: January 2000<br>**Support**: Not Required | **Performance Indicator**<br>Report to Vice-President, Corporate Services and Adjudication | |
| **4.6** | **We will explore the opportunities for utilizing e-commerce.** | | |
| 4.6.1 | By determining needs in conjunction with other initiatives (Sub-item 2.9.3). | **Importance**<br>Low | **Urgency**<br>Low |
| | **Lead**: Corporate Services Division<br>**When**: April 2000<br>**Support**: Operations Branch | **Performance Indicator**<br>Report to Management Committee | |
| 4.6.2 | By examining legal issues which might hinder provision of full e-commerce services. | **Importance**<br>Low | **Urgency**<br>Low |
| | **Lead**: Legal Services<br>**When**: June 2000<br>**Support**: Corporate Services Division, Operations Branch | **Performance Indicator**<br>Report to Management Committee | |

| Administration | | | |
|---|---|---|---|
| **4.7** | **We will revamp the Records Management System.** | | |
| 4.7.1 | By contacting National Archives or Health Canada personnel for guidance in the process of revamping the existing file system. | **Importance**<br>Medium | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead**: Corporate Services Division<br>**When**: January 2000 and ongoing<br>**Support**: National Archives or Health Canada | **Performance Indicator**<br>Report to Vice-President, Corporate Services and Adjudication | |
| 4.7.2 | By relocating our current files to a more central location within our premises to optimize space, increase efficiency of central registry file maintenance, as well as make files more accessible to individual users. | **Importance**<br>Medium | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead**: Corporate Services Division<br>**When**: January 2000<br>**Support**: All staff | **Performance Indicator**<br>Files and filing cabinets moved | |
| 4.7.3 | By surveying personnel operating in all three business lines plus Legal Services to assess their central registry needs and recommendations to ensure that Central Registry activities are reflective of HMIRC needs. | **Importance**<br>Medium | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead**: Corporate Services Division<br>**When**: January 2000<br>**Support**: All staff | **Performance Indicator**<br>Recommendations to Vice-President, Corporate Services and Management Committee, as applicable | |
| **4.8** | **We will develop a central desktop publishing resource for the Commission.** | | |
| 4.8.1 | By surveying staff members to establish baseline needs with respect to desktop publishing. | **Importance**<br>Medium | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead**: Communications<br>**When**: December 1999<br>**Support**: Corporate Services Division, Operations Branch | **Performance Indicator**<br>Recommendations to Vice-President, Corporate Services and Adjudication | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4.8.2 | By determining which desktop publishing activities can be done in-house most effectively giving consideration to cost, convenience and time-frame priorities. | **Importance**<br>Medium | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead:** Communications<br>**When:** January 2000<br>**Support:** Corporate Services Division | **Performance Indicator**<br>Completion of list of criteria | |
| 4.8.3 | By determining what changes need to be made to the hardware/software configurations currently in use. | **Importance**<br>Medium | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead:** Corporate Services Division<br>**When:** January 2000<br>**Support:** Communications | **Performance Indicator**<br>Recommendation to Vice-President, Corporate Services and Adjudication | |
| 4.8.4 | By establishing time frames for upgrading resources and implementing budget discussions as applicable. | **Importance**<br>Medium | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead:** Corporate Services Division<br>**When:** January 2000<br>**Support:** Communications | **Performance Indicator**<br>Recommendations to Management Committee as required | |
| 4.8.5 | By determining training needs applicable to implementation of in-house desktop publishing capabilities. | **Importance**<br>Medium | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead:** Human Resources<br>**When:** January 2000<br>**Support:** Communications, Corporate Services Division | **Performance Indicator**<br>Recommendation to Vice-President, Corporate Services and Adjudication | |
| 4.8.6 | By providing demonstrations and/or examples to staff with respect to in-house desktop publishing capabilities to encourage and support communication of HMIRC quality image. | **Importance**<br>Medium | **Urgency**<br>Medium |
| | **Lead:** Communications<br>**When:** Ongoing<br>**Support:** Corporate Services Division, Client Services Division | **Performance Indicator**<br>Ongoing | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **4.9** | **We will establish a feedback mechanism to ensure Corporate Services is meeting the needs of our clients.** | | |
| 4.9.1 | By contributing updates on Corporate Services issues, on an ongoing basis, to the internal corporate e-newsletter and encouraging feedback from Commission staff where appropriate. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: Communications<br>**When**: Ongoing<br>**Support**: Corporate Services Division, All staff | **Performance Indicator**<br>e-newsletter and feedback received | |
| **Security** | | | |
| **4.10** | **We will review current security policy with a view to minimizing the bureaucracy while maintaining the required levels of security.** | | |
| 4.10.1 | By reviewing changes which have been made in recent months to accommodate the changes to the building structure. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: Corporate Services Division<br>**When**: January 2000<br>**Support**: All staff | **Performance Indicator**<br>Report to Vice-President, Corporate Services and Adjudication | |
| 4.10.2 | By soliciting HMIRC Staff input to determine if there are any concerns with the current security procedures. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: Corporate Services Division<br>**When**: January 2000<br>**Support**: All staff | **Performance Indicator**<br>Recommendations to Vice-President, Corporate Services and Adjudication | |
| 4.10.3 | By obtaining external input on such issues as physical security requirements, process considerations, and threat assessment to determine security needs to meet current and future government requirements. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: Corporate Services Division<br>**When**: February 2000<br>**Support**: Health Canada Security, RCMP | **Performance Indicator**<br>Report to Vice-President, Corporate Services and Adjudication | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4.10.4 | By reviewing security levels held by all staff and communicating expectations and limitations applicable to staff. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: Corporate Services Division<br>**When**: January 2000<br>**Support**: Human Resources, Communications, Operations Branch | **Performance Indicator**<br>Report to Vice-President, Corporate Services and Adjudication | |
| 4.10.5 | By reviewing the security classification of current HMIRC documents and reclassifying or declassifying as appropriate. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: Corporate Services Division<br>**When**: February 2000<br>**Support**: President's Office and both branches | **Performance Indicator**<br>Report to Vice-President, Corporate Services and Adjudication | |
| **Human Resources** | | | |
| **4.11** | **We will create a process to facilitate the identification of both corporate and individual training requirements.** | | |
| 4.11.1 | By designing and implementing a training policy to assist supervisors and employees in establishing a learning plan to identify, record and track learning activities. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: Human Resources<br>**When**: March 2000<br>**Support**: All staff | **Performance Indicator**<br>Report to Management Committee | |
| 4.11.2 | By identifying, during the operational planning process, training needs in order to achieve the objectives of the Commission (i.e. complaint management programs, dispute resolution programs, appeal board training, etc.). | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: Human Resources<br>**When**: March 2000<br>**Support**: All staff | **Performance Indicator**<br>Report to Management Committee | |

| Communication | | | |
|---|---|---|---|
| **4.12** | **We will establish a communications strategy which promotes effective dialogue with our external stakeholders.** | | |
| 4.12.1 | By writing a communications strategy plan for the Commission. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: Communications<br>**When**: January 2000<br>**Support**: Corporate Services Division | **Performance Indicator**<br>Communications strategy plan | |
| 4.12.2 | By establishing production and quality standard/procedures for all Commission documents intended for external distribution. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: Communications<br>**When**: February 2000<br>**Support**: Corporate Services Division | **Performance Indicator**<br>Procedures document established | |
| 4.12.3 | By updating and redesigning all existing Commission documents destined for external distribution. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: Communications<br>**When**: April 2000<br>**Support**: Corporate Services Division, Operations Branch as needed for info | **Performance Indicator**<br>All documents up to date | |
| 4.12.4 | By creating new external documentation as the need requires in alignment with production and quality procedures established under Sub-item 4.12.2. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead**: Communications<br>**When**: Ongoing<br>**Support**: Corporate Services Division, Operations Branch | **Performance Indicator**<br>New documentation available | |
| **4.13** | **We will foster a corporate culture which promotes openness, transparency and corporate awareness.** | | |
| 4.13.1 | By creating a monthly e-newsletter which will report on strategic planning process and other corporate initiatives with the goal to improve internal communications. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | **Lead:** Communications<br>**When:** December 1999<br>**Support:** Corporate Services Division, Management Committee | **Performance Indicator**<br>e-newsletter | |
| **Strategic Planning** | | | |
| **4.14** | **We will coordinate and monitor the implementation of the Workplan.** | | |
| 4.14.1 | By finalizing the Workplan within the Commission. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead:** Strategic Planning<br>**When:** December 1999<br>**Support:** Corporate Services Division, Management Committee | **Performance Indicator**<br>Workplan finalized | |
| 4.14.2 | By coordinating the approval and distribution of the Workplan to Council of Governors and Minister of Health. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead:** Strategic Planning<br>**When:** January 2000 - Council of Governors<br>**Support:** Corporate Services Division, Management Committee, President's Office | **Performance Indicator**<br>Council approves transmission of Workplan to Minister of Health | |
| 4.14.3 | By monitoring and reporting on the Workplan progress. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead:** Strategic Planning<br>**When:** Ongoing<br>**Support:** Vice-President, Operations and Vice-President, Corporate Services and Adjudication | **Performance Indicator**<br>Bi-monthly progress reports | |
| **4.15** | **We will respond to all external agency requirements.** | | |
| 4.15.1 | By researching/contacting all central agencies (i.e. TBS) to identify reporting requirements for central agencies. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |
| | **Lead:** Communications<br>**When:** November 1999<br>**Support:** Corporate Services Division | **Performance Indicator**<br>Annual Reporting Requirement Plan established | |
| 4.15.2 | By developing an internal communications plan/timetable on the annual reporting requirements for central agencies. | **Importance**<br>High | **Urgency**<br>High |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | **Lead**:<br>**When**:<br>**Support**: | Communications<br>December 1999<br>Corporate Services Division | **Performance Indicator**<br>Internal plan established |

# For Further Information Please Contact:

Sharon Watts
Vice-President, Corporate Services and Adjudication
200 Kent Street, Suite 9000
Ottawa, Ontario
K1A OM1
Telephone:(613) 993-4472
Fax:(613) 993-5016
Email:sharon_watts@hc-sc.gc.ca

Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses

Hazardous Materials Information Review Commission

# RENOUVELLEMENT DU CONSEIL : LA TRAME DU RENOUVEAU

# PLAN DE TRAVAIL

Canada

Janvier 2000

# Table des matières


**Renouvellement et réforme du programme** ..... **1**

**1. Conformité des fiches signalétiques**
- **Principes de conception** ..... **3**
- **Plans d'action** ..... **4**

**2. Services à la clientèle**
- **Principes de conception** ..... **13**
- **Plans d'action** ..... **14**

**3. Règlement des différends**
- **Principes de conception** ..... **23**
- **Plans d'action** ..... **24**

**4. Services ministériels**
- **Principes de conception** ..... **33**
- **Plans d'action** ..... **34**

**Contact CCRMD** ..... **48**

# Renouvellement et réforme du programme

Le Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses a entrepris de jouer un rôle directeur dans l'amélioration du programme. Nous avons franchi l'étape de l'évaluation pour nous tourner vers l'action dictée par les objectifs du programme, les intérêts de nos parties concernées et de notre plan stratégique *Renouvellement du Conseil : La trame du renouveau*. Nous adoptons l'attitude d'une entreprise qui met l'accent sur le rendement et les partenariats stratégiques, tout en maintenant et en préservant nos valeurs et principes directeurs.

En tant qu'organisation qui accueille le renouveau, nous entendons remplir notre mandat et accomplir notre mission en établissant trois nouvelles branches d'activité. Pour ce faire, nous prenons les mesures afin de redéfinir l'organisation en trois secteurs de base:

1. **La conformité des fiches signalétiques**

2. **Les services à la clientèle**

3. **Le règlement des différends**

Ces changements, de même que les plans d'action mis en oeuvre dans chacun de ces programmes, sont conçus pour fournir à nos parties concernées un service amélioré et plus rapide. Unique en leur genre, les trois branches d'activité auront recours à des processus et des approches correspondant à leurs rôle et mandat individuels. La création de ces nouvelles branches d'activité représente une étape positive et pragmatique dans la modernisation de nos services et nous permettrons de répondre aux nouveaux besoins de nos parties concernées.

Les parties suivantes du *Plan de travail* donnent des précisions sur les trois secteurs de base, les principes qui ont présidé à leur conception, ainsi que les plans suivant lesquels chacun d'entre eux s'efforcera de transformer l'engagement, les idées et les recommandations en actions.

# 1. Conformité des fiches signalétiques

Le but du programme de conformité des fiches signalétiques est d'assurer, dans l'intérêt public, la meilleure réglementation possible visant la santé et la sécurité au travail. Au sein de ce programme, ce sont les agents de contrôle qui ont la responsabilité de déterminer la conformité des fiches signalétiques et des étiquettes. Ils doivent aussi s'assurer que leurs décisions sont rendues conformément à la *Loi sur les produits dangereux*, au *Code canadien du travail*, de même qu'aux lois provinciales et territoriales sur la santé et la sécurité au travail, de même qu'aux exigences réglementaires du SIMDUT.

Cette activité continuera de contribuer directement à réduire les maladies et blessures sur les lieux de travail, ce qui, en retour, aidera à soulager les tensions économiques attribuables aux demandes d'indemnisation et aux coûts des services de santé. Si une fiche signalétique s'avère non conforme, l'agent de contrôle émet un ordre formel de révision et assure le suivi de la conformité. Sur les 1204 demandes de dérogation qui ont donné lieu à la publication d'un avis de décision et d'ordre dans la Gazette du Canada, 16 appels ont été interjetés en rapport avec les ordres visant la conformité de la fiche signalétique. De ce nombre, 7 ont été retirés par la suite.

## Principes de conception

Le programme de conformité des fiches signalétiques a été conçu pour assurer que:

- Nos activités de réglementation dans l'intérêt du public soient ouvertes, accessibles et transparentes, mais aussi conformes aux dispositions de la loi relatives à la confidentialité.

- Notre processus décisionnel repose sur le principe de l'équité.

- Les décisions rendues soient guidées par un ferme engagement à assurer la santé et la sécurité au travail de même que par des renseignements, un jugement et des principes scientifiques reconnus.

- Notre processus de gestion des plaintes entraîne la satisfaction des intervenants.

- L'examen annuel du rendement du programme s'appuie sur des normes élevées.

| 1. | Conformité des fiches signalétiques - plans d'action | | |
|---|---|---|---|
| 1.1 | **Les activités des programmes de conformité des fiches signalétiques et des services à la clientèle seront élaborées et examinées dans le cadre d'une politique globale qui comportera un mécanisme visant: des consultations poussées (y compris des ateliers annuels tripartites) sur l'examen des programmes et leurs modifications, l'évaluation de leurs critères, sur les normes de service pour l'examen des fiches signalétiques et des demandes, effectué par les agents de contrôle et sur l'analyse de rentabilité, si possible.** | | |
| 1.1.1 | En établissant des normes de service, qui régiront le processus de prise de décision de l'agent de contrôle, d'après les résultats d'un sondage mené auprès d'autres organismes administratifs (analyse comparative). | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Section du contrôle<br>**Échéance** : juillet 2000<br>**Soutien** : Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>Les normes de service provisoires ont été soumises au Comité de gestion | |
| 1.1.2 | En déterminant s'il est possible d'effectuer l'analyse de rentabilité pour les activités de vérification de la conformité des fiches signalétiques à partir des données existantes sur la sécurité et la santé. | **Importance**<br>Moyenne | **Priorité**<br>Faible |
| | **Responsable** : Section de la conformité des fiches signalétiques<br>**Échéance** : octobre 2000<br>**Soutien** : Organismes s'occupant de santé et de sécurité au travail/documents publiés sur le sujet | **Indicateur de rendement**<br>Le sondage préliminaire est terminé | |
| 1.1.3 | En organisant un atelier de consultation tripartite en vue d'améliorer la qualité des documents présentés, de promouvoir le dépôt des demandes et d'échanger des renseignements. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Section des services à la clientèle<br>**Échéance** : printemps 2000<br>**Soutien** : Direction des opérations, Communications | **Indicateur de rendement**<br>Un atelier a eu lieu | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1.1.4 | En explorant la possibilité d'organiser et de tenir des réunions sur des sujets précis à l'intention des intervenants. | **Importance**<br>Moyenne | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Différentes personnes, selon le sujet<br>**Échéance** : sur demande<br>**Soutien** : Communications | **Indicateur de rendement**<br>Des réunions ont eu lieu | |
| **1.2** | **Nous cherchons à éliminer les coûts des travaux liés à la conformité des fiches signalétiques, mais exécutés dans l'intérêt du public. Les hypothèses de planification du recouvrement des coûts initiaux seront examinées dans le contexte de la politique de recouvrement des coûts du Conseil du Trésor. L'examen du programme de recouvrement des coûts du Conseil impliquera des discussions détaillées avec les fonctionnaires du Conseil du Trésor. Cette mesure montrera à nos clients que des activités à coûts recouvrables peuvent relever d'une politique gouvernementale, et que la clientèle sera facturée à un tarif équitable pour le travail accompli.** | | |
| 1.2.1 | En fournissant aux Services ministériels les renseignements complémentaires dont ils ont besoin, voir le point 4.2. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : mars 2000<br>**Soutien** : Direction des opérations | **Indicateur de rendement**<br>Des données sont fournies | |
| **1.3** | **Les procédures de renouvellement de l'enregistrement devraient être modifiées et remplacées par une procédure d'avis. Ainsi, l'entreprise pourrait attester de la validité continue et de la justesse des informations contenues dans la fiche signalétique en question. Le Conseil doit être en mesure de vérifier l'attestation et la mise en place d'un mécanisme qui permette au public de contester l'attestation et au Conseil de demander des renseignements à l'appui de la demande. Il suffirait alors que le Conseil confirme que le niveau de toxicité applicable du produit chimique ou du mélange n'a pas changé. Les frais associés à l'avis de renouvellement devraient tenir compte des ressources nécessaires. Le demandeur peut soumettre une attestation dans le cas où la formulation du produit contrôlé n'a pas changé depuis le dernier examen. Cette rationalisation de la procédure devrait entraîner des économies qui se traduiraient par une réduction des frais de renouvellement.** | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1.3.1 | En examinant des moyens, notamment des modifications aux lois et aux règlements, le cas échéant, qui permettraient de mettre en oeuvre de la procédure d'attestation qui remplacerait l'examen exhaustif des fiches signalétiques dans le cas du renouvellement des demandes. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Direction des opérations<br>**Échéance** : juin 2000<br>**Soutien** : Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>Une recommandation est présentée au Comité de gestion | |
| 1.3.2 | En élaborant un programme permettant de valider un échantillon, pris au hasard, de fiches signalétiques qui feraient l'objet d'une attestation. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section du contrôle<br>**Échéance** : juin 2000<br>**Soutien** : Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>Un programme d'échantillon-nage est mis sur pied | |
| 1.3.3 | En passant en revue la procédure d'examen des fiches signalétiques dans le cas des renouvellements afin d'y ajouter un mécanisme qui permettrait de confirmer que les données relatives à la toxicité du mélange sont inchangées. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section de la conformité des fiches signalétiques<br>**Échéance** : juin 2000<br>**Soutien** : Section du contrôle, Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>La révision des procédures est terminée | |
| 1.3.4 | En utilisant les nouvelles procédures de recouvrement des coûts pour mettre au point un nouveau barème de droits qui reflète de façon plus exacte le coût du traitement des demandes de renouvellement. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : Voir la sous-question 1.2.1<br>**Soutien** : Direction des opérations | **Indicateur de rendement**<br>Une proposition concernant un nouveau barème de droits pour les renouvellements est présentée, s'il y a lieu | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **1.4** | **Nous ferons pleinement appel à nos ressources scientifiques et toxicologiques afin d'optimiser les avantages du programme pour toutes les intervenants. La diffusion de sommaires des données de toxicité, qui ont été rédigés pour certaines substances chimiques, fournit un exemple de cette initiative. Nous mettrons également à profit toutes les occasions de travailler en collaboration avec nos partenaires, dont les intérêts et les objectifs rejoignent ceux du SIMDUT.** | | |
| 1.4.1 | En déterminant les possibilités de partenariat avec des organismes tels que le CCHST ainsi que la demande de services d'évaluation toxicologique par le CCRMD aux fins du SIMDUT. | **Importance**<br>Moyenne | **Priorité**<br>Faible |
| | **Responsable** : Section de la conformité des fiches signalétiques<br>**Échéance** : octobre 2000<br>**Soutien** : Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport est présenté au Comité de gestion | |
| **1.5** | **Nous investirons davantage dans la formation et le développement du personnel afin qu'il maintienne le niveau de compétence et d'expertise requis pour que les services de réglementation respectent des normes élevées et satisfassent aux attentes du client.** | | |
| 1.5.1 | En déterminant, chaque année, les compétences et le savoir-faire nécessaire à l'exécution des programmes dans ce secteur d'activité, et en veillant à ce que les ressources financières nécessaires soient assez facilement accessibles. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Directeur général adjoint/gestionnaires, Direction des opérations<br>**Échéance** : mai 2000<br>**Soutien** : Les employés de la Direction des opérations | **Indicateur de rendement**<br>L'analyse est terminée | |
| 1.5.2 | En instaurant un examen annuel ayant pour objet de vérifier si l'analyse des besoins/compétences est à jour. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Faible |
| | **Responsable** : Directeur général adjoint/gestionnaires, Direction des opérations<br>**Échéance** : Activité continue<br>**Soutien** : Employés de la Direction des opérations, Section des services ministériels | **Indicateur de rendement**<br>Le plan de formation est achevé | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1.5.3 | En établissant une base de données électronique répertoriant les occasions de formation et de perfectionnement dans les domaines des sciences, de la technologie et de la réglementation. | **Importance**<br>Moyenne | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Section de la conformité des fiches signalétiques<br>**Échéance** : juillet 2000<br>**Soutien** : Section des services ministériels | **Indicateur de rendement**<br>La base de données est établie | |
| **1.6** | **Nous mettrons au point un système de priorité pour établir l'ordre dans lequel les fiches signalétiques seront examinées, car les fiches non conformes aux exigences du SIMDUT pourraient avoir un effet négatif sur la santé et la sécurité des travailleurs, sans compromettre les devoirs rattachés à notre tâche.** | | |
| 1.6.1 | En établissant les paramètres de consultation et en recueillant les points de vue au moyen d'une consultation tripartite. | **Importance**<br>Faible/<br>Moyenne | **Priorité**<br>Faible/<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Section de la conformité des fiches signalétiques<br>**Échéance** : octobre 2000<br>**Soutien** : Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>Le système d'établissement des priorités est en place | |
| 1.6.2 | En effectuant une étude de faisabilité, compte tenu des dispositions du paragraphe 15(1) de la LCRMD, qui porte sur un système de priorités fondé sur une liste de recherche informatisée sur les ingrédients CMR (carcinogènes, mutagènes, agents toxiques pour la reproduction). | **Importance**<br>Faible | **Priorité**<br>Faible |
| | **Responsable** : Section de la conformité des fiches signalétiques<br>**Échéance** : Après la mise en oeuvre des activités mentionnées en 1.6.1<br>**Soutien** : Section des services ministériels | **Indicateur de rendement**<br>L'étude de faisabilité est terminée | |
| **1.7** | **Nous nous appliquerons à concevoir, à l'intention des demandeurs, un programme volontaire de conformité aux fiches signalétiques, qui fournira une option de rechange à l'émission de décisions et d'ordres formels de la part des agents de contrôle.** | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1.7.1 | En passant en revue la liste actuelle des erreurs techniques courantes et en apportant les modifications nécessaires. | **Importance**<br>Moyenne | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Section du contrôle<br>**Échéance** : janvier 2000<br>**Soutien** : Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>La liste est à jour | |
| 1.7.2 | En fournissant aux demandeurs la liste des erreurs techniques courantes, qu'on trouve sur les fiches signalétiques, au moyen :<br>a) d'un premier envoi par la poste (au moment de l'enregistrement de la demande);<br>b) sur le site Web du CCRMD. | **Importance**<br>Moyenne | **Priorité**<br>Faible |
| | **Responsable** : Section des services à la clientèle<br>**Échéance** : avril 2000<br>**Soutien** : Communications, Section du contrôle | **Indicateur de rendement**<br>La liste a été envoyée par la poste et est disponible sur le site Web | |
| 1.7.3 | En analysant l'efficacité de l'approche exposée en 1.7.2 et, au besoin, en déterminant s'il est nécessaire de mettre au point un autre programme fondé sur une loi. | **Importance**<br>Faible | **Priorité**<br>Faible |
| | **Responsable** : Section du contrôle<br>**Échéance** : avril 2001<br>**Soutien** : Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport est présenté au Comité de gestion | |
| **1.8** | **Au sein du comité tripartite du SIMDUT, nous adopterons une méthode proactive dans l'analyse des questions d'interprétation et de développement des politiques et nous ferons davantage pour en communiquer les résultats aux demandeurs de même qu'à l'industrie chimique. Nous ferons aussi la liaison avec les fournisseurs de services intermédiaires en santé et sécurité au travail, notamment les firmes de logiciels adaptés aux fiches signalétiques ce qui permettra notamment de communiquer au client l'information relative au programme.** | | |
| 1.8.1 | En portant à l'attention de Santé Canada des questions qui ont pris de l'importance pour les intervenants de l'extérieur du gouvernement. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Directeur général du Conseil/président du Bureau de direction<br>**Échéance** : Activité continue<br>**Soutien** : Section des services ministériels | **Indicateur de rendement**<br>Les questions ont été cernées et communiquées à Santé Canada | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1.8.2 | En actualisant les bulletins d'information et en améliorant leur diffusion. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Communications<br>**Échéance** : Activité continue (Bulletin d'information nº 7 - janvier 2000)<br>**Soutien** : Direction des opérations | **Indicateur de rendement**<br>Les bulletins d'information sont mis à jour et diffusés | |
| 1.8.3 | En dressant une liste des fournisseurs de services en matière de sécurité et de santé au travail dans le secteur privé. | **Importance**<br>Faible | **Priorité**<br>Faible |
| | **Responsable** : Section des services à la clientèle<br>**Échéance** : octobre 2000<br>**Soutien** : Direction des opérations | **Indicateur de rendement**<br>La liste est disponible | |
| 1.8.4 | En établissant des liens avec les fournisseurs de services afin de déterminer les renseignements dont ils ont besoin, en évaluant le degré d'intérêt de ces fournisseurs et en recommandant un plan d'action au Comité de gestion. | **Importance**<br>Faible | **Priorité**<br>Faible |
| | **Responsable** : Section des services à la clientèle<br>**Échéance** : octobre 2000<br>**Soutien** : Section des services ministériels, Direction des opérations | **Indicateur de rendement**<br>Une recommandation est faite au Comité de gestion | |
| **1.9** | **Aucun effort ne sera négligé afin d'assurer que le transfert récent, au sein du Conseil, de la Section des évaluateurs du SIMDUT de Santé Canada contribue à favoriser la rentabilité de l'examen des fiches signalétiques.** | | |
| 1.9.1 | En examinant les procédures relatives au traitement des fiches signalétiques et en élaborant un nouveau processus pour exécuter de façon plus efficace les activités de collecte et d'évaluation de renseignements. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Direction des opérations<br>**Échéance** : septembre 2000<br>**Soutien** : Non requis | **Indicateur de rendement**<br>La révision des procédures a été achevée en septembre 1999 | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1.9.2 | En a) élaborant et en mettant en oeuvre un système de rapport sur l'utilisation du temps (SRUT) [Time Utilization Reporting System (TURS)] pour enregistrer le temps consacré à l'examen des fiches signalétiques et b) en évaluant et en examinant les données recueillies sur une période d'un an. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Direction des opérations<br>**Échéance** : a) janvier 2000; b) mai 2001<br>**Soutien** : Section des services ministériels | **Indicateur de rendement**<br>Le SRUT révisé est en place et l'analyse est terminée | |
| 1.9.3 | En examinant et en actualisant la norme de service pour l'examen des fiches signalétiques ainsi qu'une ligne directrice connexe. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section de la conformité des fiches signalétiques<br>**Échéance** : mars 2000<br>**Soutien** : Direction des opérations | **Indicateur de rendement**<br>La révision de la norme de service et l'élaboration de la ligne directrice sont terminées | |
| **1.10** | **Au chapitre de la transparence du processus, nous entendons élargir le projet pilote en place. Dans le cadre du processus décisionnel visant la conformité des fiches signalétiques, ce projet offre aux demandeurs et aux parties concernées l'occasion d'examiner et de commenter les avis et renseignements qui ont été fournis à l'agent de contrôle relativement à la santé et à la sécurité.** | | |
| 1.10.1 | En élargissant le projet pilote pour englober **TOUS** les demandeurs. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section du contrôle<br>**Échéance** : janvier 1999<br>**Soutien** : Non requis | **Indicateur de rendement**<br>Des renseignements et des avis concernant la sécurité et la santé sont fournis à tous les demandeurs depuis janvier 1999 | |
| 1.10.2 | En normalisant les documents relatifs à l'avis qui sont envoyés aux demandeurs. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Section du contrôle<br>**Échéance** : décembre 1999<br>**Soutien** : Section de la conformité des fiches signalétiques | **Indicateur de rendement**<br>Les documents normalisés ont été envoyés à tous les demandeurs | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1.10.3 | En effectuant un sondage pour recueillir le point de vue des demandeurs qui ont participé au projet pilote. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Section du contrôle<br>**Échéance** : mars 2000<br>**Soutien** : Direction des opérations, Services juridiques, Communications | **Indicateur de rendement**<br>Points de vue recueillis | |
| 1.10.4 | En analysant les renseignements recueillis et en préparant une recommandation à l'intention des membres du Bureau de direction. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Direction des opérations<br>**Échéance** : avril 2000<br>**Soutien** : Communications | **Indicateur de rendement**<br>Une recommandation est présentée au Bureau de direction | |

# 2. Services à la clientèle

Le but du programme des services à la clientèle est d'aider l'industrie à protéger ses renseignements commerciaux confidentiels tout en assurant qu'elle respecte les exigences réglementaires du SIMDUT. Les responsabilités dans ce secteur impliquent l'enregistrement officiel des demandes de dérogation, l'émission des numéros d'enregistrement et la protection des renseignements commerciaux confidentiels liés aux demandes de dérogation. Les décisions des agents de contrôle quant à la validité des demandes sont fondées sur les critères réglementaires.

## Principes de conception

Le programme des services à la clientèle a été conçu pour assurer que:

- Notre service d'enregistrement des demandes se distingue par le professionnalisme, la souplesse d'exécution et l'optimisation des coûts.

- La prestation des services repose sur la compréhension sans équivoque des relations entre l'entreprise et le gouvernement.

- Les processus soient empreints d'équité et de justice.

- Les clients soient encouragés à transmettre leurs réactions par notre ouverture d'esprit et notre sens des responsabilités.

- Le processus de gestion des plaintes se démarque par un service prompt et courtois.

| 2. | Services à la clientèle - plans d'action | | |
|---|---|---|---|
| 2.1 | **Nous mettrons à profit toutes les occasions de travailler en collaboration avec les ministères et organismes fédéraux et provinciaux, dont les intérêts et objectifs rejoignent ceux du SIMDUT.** | | |
| 2.1.1 | En dressant une liste des partenaires potentiels d'après les résultats d'un sondage effectué auprès de tous les employés du CCRMD. | **Importance**<br>Faible | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Section des services à la clientèle<br>**Échéance** : janvier 2000<br>**Soutien** : Tous les employés | **Indicateur de rendement**<br>La liste est établie | |
| 2.1.2 | En plaçant les éléments de la liste par ordre de priorité ainsi qu'en établissant des contacts et des partenariats d'un commun accord. | **Importance**<br>Faible | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Section des services à la clientèle<br>**Échéance** : avril 2000<br>**Soutien** : Non requis | **Indicateur de rendement**<br>La liste des priorités est prête et des contacts ont été établis | |
| 2.2 | **Nous maintiendrons notre approche de recouvrement des coûts en établissant l'infrastructure requise et en demandant au Conseil du Trésor de nous confier l'autorité voulue. Ces efforts seront coordonnés avec ceux du programme de conformité des fiches signalétiques. La nouvelle formule de recouvrement des coûts devrait être assez souple pour répondre aux besoins particuliers, notamment une étude de commercialisation de produits à faible tirage** | | |
| 2.2.1 | En fournissant aux Services ministériels des opinions sur le recouvrement des coûts pour la préparation d'une présentation au Conseil du Trésor. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section des services à la clientèle<br>**Échéance** : mars 2000<br>**Soutien** : Direction des opérations | **Indicateur de rendement**<br>Des renseignements sont fournis aux Services ministériels | |
| 2.2.2 | En modifiant le système de rapport sur l'utilisation du temps (SRUT) [Time Utilization Reporting System (TURS)] en fonction des changements apportés à la politique en matière de recouvrement des coûts. | **Importance**<br>Moyenne | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section des services à la clientèle<br>**Échéance** : Activité continue<br>**Soutien** : Direction des opérations | **Indicateur de rendement**<br>Le SRUT est révisé, selon les besoins | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2.2.3 | En cherchant et en élaborant un cadre de réglementation pour le traitement des demandes de dérogation relatives aux études de commercialisation et aux produits à faible tirage. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section des services à la clientèle<br>**Échéance** : Tout dépend des résultats relatifs au point 4.2<br>**Soutien** : Direction des opérations, Section des services ministériels, Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>Le cadre de réglementation est prêt | |
| **2.3** | **Nous continuerons de fournir directement renseignements et assistance à quiconque souhaite faire une demande de dérogation.** | | |
| 2.3.1 | En fournissant au personnel des Communications des renseignements à jour et exacts pour la préparation de divers bulletins d'information, etc., et pour le site Web du CCRMD. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable :** Section des services à la clientèle<br>**Échéance :** Activité continue<br>**Soutien :** Communications | **Indicateur de rendement**<br>Des renseignements à jour sont fournis | |
| 2.3.2 | En organisant des sessions d'information à l'intention du personnel du CCRMD sur le processus actuel d'enregistrement des demandes, afin de lui permettre de mieux comprendre les processus, d'accroître les capacités de réserve pour les opérations, etc. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section des services à la clientèle<br>**Échéance** : octobre 1999<br>**Soutien**: Section des services ministériels | **Indicateur de rendement**<br>Une session d'information a eu lieu en octobre 1999 | |
| 2.3.3 | En déterminant dans quelle mesure les demandeurs sont intéressés par un atelier sur "La façon de déposer une demande". | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Faible |
| | **Responsable** : Section des services à la clientèle<br>**Échéance** : février 2000<br>**Soutien** : Section des services ministériels | **Indicateur de rendement**<br>Niveau d'intérêt déterminé | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **2.4** | **Il faudrait adopter un système qui ne permet pas les exemptions RCC pour certaines substances dangereuses. Il conviendrait d'approfondir cette question dans les discussions internationales sur l'harmonisation.** | | |
| 2.4.1 | En participant aux activités du Groupe de travail sur l'harmonisation du SIMDUT. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Faible |
| | **Responsable** : Représentant du CCRMD au sein du Groupe de travail<br>**Échéance** : Activité continue<br>**Soutien** : Conseil | **Indicateur de rendement**<br>Participation continue aux activités du Groupe de travail | |
| **2.5** | **Les pratiques administratives devraient être modifiées en vue d'alléger le fardeau de la preuve en matière de confidentialité. Les revendications de confidentialité devraient reposer sur une certification du représentant de l'entreprise, accompagnée d'une courte déclaration à l'appui de l'attestation de confidentialité. L'attestation se basera sur les critères réglementaires actuels en matière de secrets commerciaux (RCC) et le Conseil doit être en mesure de vérifier l'attestation. La mise en place d'un mécanisme qui permette au public de contester l'attestation et au Conseil de demander des renseignements à l'appui de la demande. Le barème des droits actuel demeurera en vigueur.** | | |
| 2.5.1 | En examinant différents moyens pour mettre en oeuvre la procédure d'attestation qui remplacerait la méthode prévue à la partie IV du formulaire I, et notamment des modifications à la loi et aux règlements en respectant :<br>• la capacité du Conseil de vérifier les attestations;<br>• la capacité du public de contester l'attestation;<br>• l'obligation de l'agent de contrôle, selon l'article 13 de la LCRMD. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Direction des opérations<br>**Échéance** : juin 2000<br>**Soutien** : Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport a été remis au Comité de gestion | |
| 2.5.2 | En examinant d'autres moyens qui permettraient de réduire les formalités relatives à la conformité à l'article 8 du RCRMD (partie IV du formulaire I) et de répondre aux préoccupations des entreprises concernant les formalités administratives. Est-il possible de réduire ou d'éliminer les exigences réglementaires en vertu desquelles le demandeur doit fournir des renseignements à l'appui de sa demande, et cela sans remettre en question le premier but du système actuel? | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |

| | | |
|---|---|---|
| | **Responsable** : Direction des opérations<br>**Échéance** : juin 2000<br>**Soutien** : Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport est présenté au Comité de gestion |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **2.6** | **Nous saisirons activement toute occasion d'offrir de nouveaux services en réalisant des études de marché sur les demandes retirées, en étudiant les tendances internationales et en suivant les progrès du SIMDUT II.** | | |
| 2.6.1 | En examinant les bases de données sur les fiches signalétiques déjà en place pour relever des demandes non déposées, p. ex. le CCHST, et informer les organismes dans le domaine de la SST de toutes constatations. | **Importance**<br>Faible | **Priorité**<br>Faible |
| | **Responsable** : Section de la conformité des fiches signalétiques<br>**Échéance** : juillet 2000<br>**Soutien** : Section du contrôle | **Indicateur de rendement**<br>Les organismes s'intéressant à la SST sont informés des demandes non déposées éventuelles | |
| 2.6.2 | En continuant de participer aux activités du Groupe de travail sur l'harmonisation du SIMDUT. | **Importance**<br>Faible | **Priorité**<br>Faible |
| | **Responsable :** Représentant du CCRMD au sein du Groupe de travail<br>**Échéance :** Activité continue<br>**Soutien :** Conseil | **Indicateur de rendement**<br>La participation aux activités continue | |
| **2.7** | **Nous moderniserons les méthodes servant à noter, à enregistrer, à dépister et à traiter les demandes. Cela impliquera le remplacement du matériel existant par une technologie et des logiciels plus modernes. En outre, nous examinerons la possibilité d'utiliser le courrier électronique pour fournir les services d'enregistrement, à condition que ce moyen ne compromette pas le caractère confidentiel des renseignements.** | | |
| 2.7.1 | En achevant l'élaboration et la mise en oeuvre du Système de gestion des demandes (SGD) [Claims Management System (CMS)] anciennement connu sous le nom de CIRS. | **Importance**<br>Moyenne | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Section des services à la clientèle<br>**Échéance** : janvier 2000<br>**Soutien** : Technologie de l'information, Direction des opérations | **Indicateur de rendement**<br>Le système est accepté par les utilisateurs | |
| 2.7.2 | En gérant et en révisant le SGD pour qu'il suive l'évolution des exigences pour la conception des bases de données. | **Importance**<br>Faible | **Priorité**<br>Faible |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | **Responsable** : Section des services à la clientèle<br>**Échéance** : Activité continue<br>**Soutien** : Technologie de l'information, Section des services ministériels, Direction des opérations | **Indicateur de rendement**<br>L'activité continue et suit l'évolution des besoins | |
| 2.7.3 | En examinant les répercussions éventuelles sur la réglementation et les techniques d'une mesure visant à permettre aux demandeurs de fournir des fiches signalétiques au CCRMD par Internet. | **Importance**<br>Moyenne | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Section des services à la clientèle<br>**Échéance** : juillet 2000<br>**Soutien** : Services juridiques, Section de la conformité des fiches signalétiques, Section des services ministériels | **Indicateur de rendement**<br>Des recommandations sont faites au Comité de gestion | |
| **2.8** | **Nous examinerons les critères servant à l'émission des numéros d'enregistrement afin de résoudre les difficultés actuelles que posent les demandes pendantes et les délais de réception des renseignements liés aux fiches signalétiques.** | | |
| 2.8.1 | En comparant la liste de contrôle de l'enregistrement (Registration Checklist) et les exigences de l'article 10 du RCRMD. | **Importance**<br>Moyenne | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Section des services à la clientèle<br>**Échéance** : février 2000<br>**Soutien** : Section de la conformité des fiches signalétiques, Section du contrôle | **Indicateur de rendement**<br>La liste de contrôle a été révisée | |
| **2.9** | **Aucun effort ne sera épargné pour rationaliser la procédure de renouvellement des demandes simplifier la gestion financière et améliorer généralement l'administration du programme.** | | |
| 2.9.1 | En clarifiant les préoccupations de l'industrie en ce qui concerne les procédures de renouvellement, notamment la production d'un nouveau numéro de registre pour la demande renouvelée. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section des services à la clientèle<br>**Échéance** : avril 2000<br>**Soutien** : Section des services ministériels, Direction des opérations | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport sur les constatations est présenté au Comité de gestion | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2.9.2 | En déterminant les répercussions, pour le CCRMD, de la mise en oeuvre d'éventuels changements : p. ex. l'incidence sur le repérage des demandes et la communication de l'information, selon les dispositions du paragraphe 46(2) de la LCRMD, si le numéro de registre des demandes renouvelées restait le même qu'au départ. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section des services à la clientèle<br>**Échéance** : juillet 2000<br>**Soutien** : Section des services ministériels, Direction des opérations | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport est présenté au Comité de gestion | |
| 2.9.3 | En examinant les droits relatifs aux renouvellements, notamment la définition de la « demande subséquente » donnée dans le RCRMD [qui empêche à l'heure actuelle de fixer les droits pour tous les renouvellements au même montant que pour une demande subséquente, qui est moins élevé]. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section des services à la clientèle<br>**Échéance** : Lorsque la décision du CT sur la politique fondamentale en matière de recouvrement des coûts sera connue.<br>**Soutien** : Services juridiques, Section des services ministériels, Direction des opérations | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport est présenté au Comité de gestion | |
| 2.9.4 | En examinant d'autres moyens qui permettraient de simplifier les critères à examiner pour déterminer le groupe auquel appartient la demande, critères qui figurent à l'article 4 du RCRMD. | **Importance**<br>Moyenne | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Section de la conformité des fiches signalétiques<br>**Échéance** : octobre 2000<br>**Soutien** : Services juridiques, Section des services ministériels, Direction des opérations | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport est présenté au Comité de gestion | |
| 2.9.5 | En examinant d'autres modes de paiement des droits et des moyens pour accélérer les remboursements. | **Importance**<br>Moyenne | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : mars 2000<br>**Soutien** : Section des services à la clientèle, Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport est présenté au Comité de gestion | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **2.10** | **Nous nous assurerons que nos services et notre expertise sont effectivement communiqués aux autres organismes d'enregistrement, notamment l'Agence de réglementation de la lutte antiparasitaire. Parallèlement, le Conseil cherchera d'autres sources possibles de rense0gnements toxicologiques sur les produits chimiques, p. ex. Environnement Canada. Il continuera également de participer au Réseau des administrateurs de petits organismes.** | | |
| 2.10.1 | En tenant constamment des réunions et des sessions d'information avec les représentants d'organismes du gouvernement. | **Importance**<br>Faible | **Priorité**<br>Faible |
| | **Responsable** : Direction des opérations<br>**Échéance** : Activité continue<br>**Soutien** : Section des services ministériels | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport sur les contacts établis est présenté au Directeur général adjoint des Opérations | |
| 2.10.2 | En trouvant de nouvelles occasions de partenariat pour offrir nos services et notre savoir-faire. | **Importance**<br>Faible | **Priorité**<br>Faible |
| | **Responsable** : Direction des opérations<br>**Échéance** : Activité continue<br>**Soutien** : Non requis | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport est présenté au Directeur général adjoint des Opérations | |
| 2.10.3 | En mettant au point, pour les communications, du matériel contenant une liste et une description des services et de l'expertise du CCRMD. | **Importance**<br>Moyenne | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Direction des opérations<br>**Échéance** : Tout dépend des résultats de l'activité indiquée en 2.10.2<br>**Soutien** : Communications | **Indicateur de rendement**<br>Une liste a été établie | |
| **2.11** | **Nous investirons davantage dans la formation et le développement du personnel afin d'assurer qu'il maintienne le niveau de compétence et d'expertise requis pour que les services à la clientèle respectent des normes élevées et satisfassent aux attentes de toutes les intervenants.** | | |
| 2.11.1 | En déterminant les compétences et le savoir-faire nécessaires pour exécuter les programmes dans ce secteur d'activité, et en veillant à ce que les ressources financières nécessaires soient assez facilement accessibles. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | **Responsable** : Directeur général adjoint/gestionnaires, Opérations<br>**Échéance** : mai 2000<br>**Soutien** : Les employés de la Direction des opérations | **Indicateur de rendement**<br>L'analyse est terminée | |
| 2.11.2 | En instaurant un examen annuel ayant pour objet de vérifier si l'analyse des besoins et des compétences est à jour. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Faible |
| | **Responsable** : Directeur général adjoint/gestionnaires, Opérations<br>**Échéance** : Activité continue<br>**Soutien** : Ressources humaines | **Indicateur de rendement**<br>Le plan de formation est terminé | |

# 3. Règlement des différends

Le Conseil est en train d'élaborer un programme ayant pour objet de prévenir les différends, dans la mesure du possible, et quand ils se produisent, de les régler aussi rapidement et aussi efficacement que possible. Ce programme de règlement des différends doit compléter le processus d'appel actuel et être exécuté en collaboration avec lui. Le but du programme de règlement des différends est de fournir à toutes les parties un éventail d'options présentant une tribune informelle pour discuter des questions que soulèvent les décisions et les ordres du Conseil. La conception du programme en est encore au stade initiale. Moins on tardera à régler les différends, plus les fiches signalétiques seront conformes aux normes, ce qui se traduira par une sécurité accrue pour les travailleurs. Les activités et la structure globale proposées du programme illustrent la créativité et l'accessibilité dont fait preuve le Conseil afin d'accélérer les processus d'appel et de règlement des différends d'une manière rentable et équitable pour tous.

## Principes de conception

Le programme de règlement des différends a été conçu pour assurer que:

- Le service offert et les renseignements communiqués sont clairs et explicites.
- Les processus de règlement des différends au sujet des demandes reposent sur le traitement expéditif des cas, de même que sur la transparence et le caractère informel de nos activités.
- Procédures et méthodes efficaces facilitent l'identification et le règlement des plaintes.
- Conseils et assistance sont prodigués à toutes les parties avec impartialité.
- Le règlement des différends se distingue par la souplesse et l'équité des options offertes.
- Des résultats fiables favorisent le respect des normes, réduisent le nombre de nouveaux différends et améliorent les relations entre toutes les parties concernées.
- Toutes les parties soient encouragées à faire le consensus sur les enjeux et à élaborer leurs propres solutions.

| 3. | Règlement des différends - plans d'action | | |
|---|---|---|---|
| 3.1 | **La procédure actuellement en vigueur sera étudiée afin de voir si elle peut être simplifiée et rationalisée pour s'assurer que les appels soient entendus sans délai et selon un processus rentable.** | | |
| 3.1.1 | En élaborant et en distribuant deux questionnaires d'enquête : 1) pour évaluer la procédure d'appel actuelle à partir des réponses des demandeurs, des appelants, des parties en cause; 2) pour recueillir des renseignements sur des procédures semblables utilisées dans d'autres ministères et organismes. | **Importance** Haute | **Priorité** Haute |
| | **Responsable** : Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance** : février 2000<br>**Soutien** : Services juridiques | **Indicateur de rendement** Les questionnaires sont envoyés aux intervenants | |
| 3.1.2 | En examinant les réponses aux questionnaires mentionnés en 3.1.1, compte tenu des interprétations données aux dispositions de la Loi et des règlements. | **Importance** Haute | **Priorité** Haute |
| | **Responsable** : Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance** : mars 2000<br>**Soutien** : Services juridiques | **Indicateur de rendement** L'analyse est terminée | |
| 3.1.3 | En déterminant les changements qui devraient être apportés à la procédure pour régler les questions mises au jour par l'analyse des réponses aux questionnaires. | **Importance** Haute | **Priorité** Haute |
| | **Responsable** : Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance** : avril 2000<br>**Soutien** : Services juridiques | **Indicateur de rendement** Un rapport est présenté au Comité de gestion sur les questions préoccupantes | |
| 3.1.4 | En examinant les répercussions légales, y compris la modification éventuelle de la Loi et des règlements, des options envisagées en 3.1.3, et en faisant des recommandations pertinentes. | **Importance** Haute | **Priorité** Haute |
| | **Responsable** : Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance** : juin 2000<br>**Soutien** : Services juridiques | **Indicateur de rendement** Un rapport est présenté au Comité de gestion sur les questions préoccupantes | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 3.1.5 | En consultant les parties concernés tripartite sur les changements proposés au processus d'appel. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance** : août 2000<br>**Soutien** : Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>Les réactions aux consultations tripartites ont été recueillies | |
| 3.1.6 | En soumettant à l'approbation des membres du Bureau de direction du CCRMD des recommandations concernant les changements proposés. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance** : octobre 2000<br>**Soutien** : Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport sur les recommandations est présenté aux membres du Bureau de direction | |
| **3.2** | **La constance dans les décisions demeure un objectif fondamental du Conseil et sera mise en valeur par le biais d'une analyse systématique des décisions et ordres ayant fait l'objet d'appels qui ont été réglés avec succès.** | | |
| 3.2.1 | En élaborant un processus qui permettrait d'examiner toutes les décisions des commissions d'appel. | **Importance**<br>Moyenne | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Direction des opérations<br>**Échéance** : 30 jours après que la commission d'appel a rendu sa décision<br>**Soutien** : Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>Une recommandation est faite au Comité de gestion | |
| 3.2.2 | En analysant l'incidence des décisions des commissions d'appel sur la politique du Conseil, et en proposant des modifications, s'il y a lieu, en consultation avec les membres du Bureau de direction. | **Importance**<br>Moyenne | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Direction des opérations<br>**Échéance** : 60 jours après que la commission d'appel a rendu sa décision<br>**Soutien** : Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport et des recommandations sont présentés au Comité de gestion | |
| **3.3** | **Nous examinerons la possibilité de confier aux agents de contrôle un rôle plus actif au sein du processus d'appel.** | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 3.3.1 | En analysant les résultats des questionnaires mentionnés en 3.1.1 et les problèmes rencontrés dans le processus d'appel qui sont liés à cette question. | **Importance**<br>Moyenne | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance** : mars 2000<br>**Soutien** : Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>Les résultats des question-naires ont été analysés | |
| 3.3.2 | En instaurant un processus interne de discussion et de résolution de problème qui permettra de proposer des solutions. | **Importance**<br>Moyenne | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance** : avril 2000<br>**Soutien** : Agents de contrôle, Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>Des solutions ont été proposées au Comité de gestion | |
| 3.3.3 | En soumettant des recommandations aux membres du Bureau de direction du CCRMD. | **Importance**<br>Moyenne | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance** : juin 2000<br>**Soutien** : Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>Des recommandations ont été faites aux membres du Bureau de direction | |
| **3.4** | **Nous chercherons à obtenir les réactions de nos clients afin de rehausser l'efficacité du programme et continuerons de consulter d'autres organismes afin d'en partager les innovations et les meilleures pratiques de gestion relativement aux audiences et au processus judiciaire.** | | |
| 3.4.1 | En demandant constamment l'avis des clients sur l'efficacité du programme. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Faible |
| | **Responsable** : Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance** : Une fois l'examen du processus d'appel terminé (point 3.1)<br>**Soutien** : Communications, Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>La rétroaction des clients a été reçue | |
| 3.4.2 | En communiquant continuellement avec d'autres organismes et ministères afin de se tenir au courant des meilleures pratiques. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Faible |
| | **Responsable** : Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance** : Activité continue<br>**Soutien** : Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>La rétroaction des organismes et ministères a été reçue | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 3.4.3 | En communiquant nos constatations au Comité de gestion. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Faible |
| | **Responsable** : Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance** : Activité continue<br>**Soutien** : Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport a été présenté au Comité de gestion | |
| **3.5** | **Les échéanciers établis pour la prestation des services reposeront sur les meilleures pratiques de gestion et des attentes raisonnables.** | | |
| 3.5.1 | En consultant les employés afin de déterminer les services pour lesquels un échéancier doit être établi. | **Importance**<br>Moyenne | **Priorité**<br>Faible |
| | **Responsable** : Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance** : janvier 2000<br>**Soutien** : Tous les employés | **Indicateur de rendement**<br>Des réponses ont été reçues | |
| 3.5.2 | En consultant les clients de l'extérieur au moyen d'un questionnaire, afin de déterminer leurs attentes en ce qui concerne nos services. | **Importance**<br>Moyenne | **Priorité**<br>Faible |
| | **Responsable** : Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance** : mai 2000<br>**Soutien** : Section des services à la clientèle, Communications, Ressources humaines | **Indicateur de rendement**<br>Les réponses des clients au questionnaire ont été reçues | |
| 3.5.3 | En élaborant un projet pilote pour mettre à l'essai les échéanciers et les normes de service. | **Importance**<br>Moyenne | **Priorité**<br>Faible |
| | **Responsable** : Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance** : juin 2000<br>**Soutien** : Section des services à la clientèle, Communications, Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>Le déroulement du projet pilote est suivi et le rapport sur ce projet est évalué | |
| 3.5.4 | En finalisant les Normes de service et en les communiquant aux clients. | **Importance**<br>Moyenne | **Priorité**<br>Faible |
| | **Responsable** : Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance** : décembre 2000<br>**Soutien** : Section des services à la clientèle, Communications, Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>Les Normes de service sont publiées | |
| **3.6** | **Au moment où le client s'informe ou présente une demande, des renseignements explicites lui seront fournis sur le rôle du Conseil et les procédures d'appel en vigueur.** | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 3.6.1 | En examinant l'information et les documents qui sont diffusés au public. | **Importance** Moyenne | **Priorité** Faible |
| | **Responsable :** Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance :** novembre 1999 - Activité continue<br>**Soutien :** Communications, Services juridiques | **Indicateur de rendement** Production d'un rapport d'évaluation | |
| 3.6.2 | En veillant à ce que les documents jugés appropriés, conformément au point 3.6.1, soient disponibles. | **Importance** Moyenne | **Priorité** Faible |
| | **Responsable :** Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance :** Activité continue<br>**Soutien :** Communications, Services juridiques | **Indicateur de rendement** La documentation est publiée | |
| 3.7 | **Nous mettrons en oeuvre un système de gestion des plaintes relatives au service. Nous élaborerons une procédure normalisée d'identification et de résolution des problèmes, de même qu'un mécanisme de consultation permettant de dépister les problèmes avant qu'ils ne surgissent afin d'en éviter la récurrence. Notre personnel sera formé pour assurer le suivi de ces systèmes de contrôle en vue d'offrir un niveau de service de grande qualité.** | | |
| 3.7.1 | En consultant d'autres organismes pour connaître les meilleures pratiques. | **Importance** Haute | **Priorité** Moyenne |
| | **Responsable :** Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance :** février 2000<br>**Soutien :** Services juridiques, Section des services à la clientèle | **Indicateur de rendement** Les réponses au questionnaire sont reçues | |
| 3.7.2 | En définissant le terme « plainte » et en établissant une procédure pour repérer les plaintes, établir un ordre de priorité, contrôler et suivre les plaintes et pour offrir des recours. | **Importance** Haute | **Priorité** Moyenne |
| | **Responsable :** Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance :** avril 2000<br>**Soutien :** Services juridiques, Section des services à la clientèle | **Indicateur de rendement** La première ébauche est terminée | |
| 3.7.3 | En demandant l'avis du personnel sur la procédure provisoire. | **Importance** Haute | **Priorité** Moyenne |
| | **Responsable :** Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance :** mai 2000<br>**Soutien :** Services juridiques, Section des services à la clientèle | **Indicateur de rendement** Des observations ont été reçues | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 3.7.4 | En établissant la version finale du Guide de gestion des plaintes [Complaint Management Guide]. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance** : juin 2000<br>**Soutien** : Services juridiques, Section des services à la clientèle | **Indicateur de rendement**<br>Le document final est prêt | |
| 3.7.5 | En appliquant les procédures exposées dans le Guide et en donnant au personnel la formation sur le traitement des plaintes. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance** : juin 2000<br>**Soutien** : Section des services à la clientèle | **Indicateur de rendement**<br>Le personnel a reçu la formation et le système est en place | |
| **3.8** | **Nous mettrons au point un programme de règlement des différends en menant des consultations tripartites qui auront pour but de définir les besoins des intervenants. Nous rédigerons des lignes directrices pour expliquer à nos clients les différentes options et nous veillerons à ce qu'il y ait un mécanisme de recours officiel.** | | |
| 3.8.1 | En établissant le cadre stratégique pour l'élaboration des politiques du CCRMD. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance** : décembre 1999<br>**Soutien** : Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>Le document établissant le cadre stratégique est prêt | |
| 3.8.2 | En présentant le cadre stratégique au comité spécial du Bureau de direction pour examen et approbation. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance** : janvier 2000<br>**Soutien** : Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>Le cadre stratégique est approuvé | |
| 3.8.3 | En surveillant l'application du processus d'élaboration des politiques et en évaluant le processus afin de voir à ce qu'il soit appliqué par les organes responsables de l'élaboration des politiques au Conseil. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance** : Activité continue<br>**Soutien** : Services juridiques, Direction des opérations | **Indicateur de rendement**<br>Un examen et une analyse détaillée sont présentés au Comité de gestion | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 3.8.4 | En analysant les réponses aux questionnaires mentionnés en 3.1.1 afin de déterminer les secteurs pour lesquels il faudrait établir des modèles de règlement des différends. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance** : mars 2000<br>**Soutien** : Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>Les réponses aux questionnaires ont été reçues | |
| 3.8.5 | En étudiant une série d'options ou de modèles pour régler les différends de façon informelle, rapide, rentable et équitable. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance** : avril 2000<br>**Soutien** : Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>La réaction des organismes et ministères a été reçue | |
| 3.8.6 | En examinant les répercussions légales, y compris la modification éventuelle de la Loi et des règlements, des options envisagées en 3.8.5, et en faisant des recommandations pertinentes. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance** : juin 2000<br>**Soutien** : Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>Des recommandations sont faites au Comité de gestion | |
| 3.8.7 | En consultant les parties concernés tripartite sur le modèle de règlement des différends et sur les changements proposés à la loi et aux règlements. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance** : août 2000<br>**Soutien** : Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>Les réactions aux consultations ont été reçues | |
| 3.8.8 | En présentant des recommandations aux membres du Bureau de direction, pour examen et approbation. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance** : octobre 2000<br>**Soutien** : Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport est présenté au Bureau de direction | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 3.8.9 | En établissant des lignes directrices et un plan de formation en vue de la mise en oeuvre d'un processus de règlement des différends. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance** : Une fois les modifications recommandées en 3.8.8 approuvées et mises en oeuvre<br>**Soutien** : Services juridiques, Ressources humaines | **Indicateur de rendement**<br>Des lignes directrices et un plan de formation ont été établis | |
| 3.8.10 | En élaborant un programme et du matériel de cours. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable :** Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance :** voir 3.8.9<br>**Soutien :** Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>Un document cadre est établi | |
| 3.8.11 | En choisissant certaines personnes dans la liste de candidats pour qu'elles participent à un cours de formation sur le règlement des différends. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance** : voir 3.8.9<br>**Soutien** : Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>La liste de participants est établie | |
| 3.8.12 | En donnant de la formation aux employés et aux personnes choisies pour s'occuper du règlement des différends. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Arbitrage des appels/Section d'appel<br>**Échéance** : voir 3.8.9<br>**Soutien** : Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>La formation a été donnée | |

# 4. Services ministériels

Le succès des trois nouveaux secteurs de base du Conseil est lié à la présence d'une solide Section des services ministériels. Pour assurer le fonctionnement efficace et efficient de ces nouveaux secteurs, le Conseil rehaussera ses services ministériels dans les grands domaines suivants : **finances, technologie de l'information, administration, sécurité, ressources humaines, communications et planification stratégique.**

## Principes de conception

La Section des services ministériels a été conçue pour que :

- Nous comprenions les besoins de nos clients tant au Conseil qu'à l'extérieur et que nous fournissions à ces clients des services de soutien professionnels et adaptés, avec rapidité et à-propos.

- Nous fournissions au Conseil les meilleurs outils et le meilleur équipement possible afin qu'il puisse remplir sa mission avec efficacité.

- Nous comprenions bien le secteur d'activité de nos clients et que nous fournissions à ces derniers des informations à jour et détaillées sur nos services et nos ressources.

- Nous demandions le point de vue des clients et que nous y répondions.

- Nous voulons favoriser le perfectionnement professionnel et les aspirations de tous les employés du Conseil.

- Nous soyons prêts à faire face aux crises et à les gérer efficacement.

- Nous assurions la sécurité des renseignements confidentiels des demandeurs grâce à des politiques et à des procédures efficaces qui limitent les bouleversements pour le personnel.

- Nous fournissions un appui solide et des conseils pour tous les aspects des communications.

- Nous maintenions l'image de marque de l'organisation.

| 4. | **Services ministériels - plans d'action** | | |
|---|---|---|---|
| **Finances** | | | |
| **4.1** | **Nous effectuerons nous-mêmes l'entrée des données financières.** | | |
| 4.1.1 | En offrant des possibilités de formation sur le processus des Systèmes des applications de gestion intégrée des ressources SAGIR (SAP), afin de pouvoir entrer directement les données financières dans les systèmes électroniques. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : Immédiatement<br>**Soutien** : Non requis | **Indicateur de rendement**<br>La formation a été suivie | |
| 4.1.2 | En instaurant un projet pilote pour l'entrée directe des données financières, qui se fera parallèlement avec le processus actuel de production de documents. (Actuellement, les documents sont produits par le CCRMD et envoyés à Santé Canada qui se charge de les mettre sous forme électronique). | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : janvier 2000<br>**Soutien** : Non requis | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport sera produit après un mois d'entrée de données | |
| 4.1.3 | En analysant les résultats du projet pilote (4.1.2) afin de déterminer les modifications qui doivent être apportées à la procédure ainsi que les activités de formation nécessaires pour pouvoir mettre en oeuvre complètement le programme d'entrée de données financières des SAGIR. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : janvier 2000<br>**Soutien** : Toutes les directions et le bureau du directeur général | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport est présenté au Comité de gestion | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4.1.4 | En communiquant avec les ministères et avec les responsables pour les prévenir des changements apportés par le CCRMD à la procédure d'entrée des données financières, et cela afin de déceler et de régler toutes les questions relatives au pouvoir de signature qui pourraient nuire à la mise en oeuvre complète de la nouvelle procédure. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : janvier 2000<br>**Soutien** : Non requis | **Indicateur de rendement**<br>Ce point est inclus dans la recommandation faite au Comité de gestion (4.1.3) | |
| 4.1.5 | En prenant les mesures qui s'imposent pour apporter les changements demandés dans les discussions mentionnées en 4.1.4, et en mettant fin au processus de production de documents dont il est question en 4.1.2. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : février 2000<br>**Soutien** : Non requis | **Indicateur de rendement**<br>Le transfert complet à l'entrée électronique est fait | |
| **4.2** | **Nous élaborerons une proposition pour le recouvrement des coûts (alignée sur *La trame du renouveau*) qui fera l'objet d'une présentation au Secrétariat du Conseil du Trésor** | | |
| 4.2.1 | En examinant le document « Renouvellement du Conseil : Le recouvrement des coûts » afin de déterminer comment incorporer le plus efficacement possible les coûts engagés et les coûts prévus pour la préparation du document sur les avis dans le modèle d'analyse financière du recouvrement des coûts du CCRMD. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : février 2000<br>**Soutien** : Direction des opérations | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport provisoire est présenté à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4.2.2 | En continuant de participer au Comité de recouvrement des coûts entre les directions générales de Santé Canada, pour se tenir au courant des autres propositions et des répercussions. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage<br>**Échéance** : Activité continue<br>**Soutien** : Section des services ministériels | **Indicateur de rendement**<br>La participation aux activités du Comité est maintenue et les rapports pertinents sur le sujet ont été préparés | |
| 4.2.3 | En demandant et en coordonnant les observations des employés du CCRMD et en incorporant leurs idées et leurs suggestions dans la mesure du possible. (1.2, 1.3, 2.2). | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : Activité continue<br>**Soutien** : Tous les employés | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport provisoire est présenté au Comité de gestion | |
| 4.2.4 | En alignant les renseignements sur la Structure de planification, de rapport et de responsabilisation (SPRR) | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : mars 2000<br>**Soutien** : Communications | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport provisoire est présenté à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage | |
| 4.2.5 | En faisant une analyse financière des coûts et des revenus actuels du programme. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : février 2000<br>**Soutien** : Communications | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport provisoire est présenté à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4.2.6 | En examinant la politique du Conseil du Trésor et en consultant d'autres départements et agences sur le recouvrement des coûts et son application aux programmes qui sont dans l'intérêt public. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : février 2000<br>**Soutien** : Services juridiques | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport provisoire est présenté à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage | |
| 4.2.7 | En proposant un modèle de recouvrement des coûts qui permet de réduire ou d'éliminer les activités de recouvrement des coûts liées à la vérification de la conformité des fiches signalétiques. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : avril 2000<br>**Soutien** : Section de la conformité des fiches signalétiques | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport provisoire est présenté à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage | |
| 4.2.8 | En consultant les intervenants du CCRMD sur le modèle de recouvrement des coûts proposé. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : mai 2000<br>**Soutien** : Communications, Section des services à la clientèle | **Indicateur de rendement**<br>Les réactions des intervenants | |
| 4.2.9 | En soumettant à l'approbation des membres du Bureau de direction des recommandations concernant le modèle de recouvrement des coûts proposé. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : juillet 2000<br>**Soutien** : Comité de gestion | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport est présenté au Bureau de direction | |
| 4.2.10 | En soumettant au Secrétariat du Conseil du Trésor pour révision et approbation un modèle de recouvrement des coûts qui a été approuvé par le Bureau de direction. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | **Responsable** :<br>**Échéance** :<br>**Soutien** : | Section des services ministériels<br>septembre 2000<br>Communications, Comité de recouvrement des coûts entre les directions générales de Santé Canada | **Indicateur de rendement**<br>Soumission faite au Secrétariat du Conseil du Trésor |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **4.3** | **Nous établirons et mettrons en oeuvre une structure financière pour la reddition de comptes sur les secteurs d'activité.** | | |
| 4.3.1 | En déterminant les changements qui doivent être apportés pour rendre les activités financières conformes à la SPRR des trois secteurs d'activité. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Faible |
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : février 2000<br>**Soutien** : Communications, Comité de gestion | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport est présenté à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage | |
| 4.3.2 | En déterminant quelle est la meilleure façon de répartir les frais généraux de l'organisation. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Faible |
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : février 2000<br>**Soutien** : Comité de gestion | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport provisoire est présenté au Comité de gestion | |
| 4.3.3 | En coordonnant les activités nécessaires pour la modification du plan comptable du CCRMD, avec le personnel de Santé Canada, de manière à ce que les changements appropriés soient apportés aux SAGIR et aux Comptes centraux du Canada. | **Importance**<br>Faible | **Priorité**<br>Faible |
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : mars 2000<br>**Soutien** : Comité de gestion, Finances de Santé Canada | **Indicateur de rendement**<br>La nouvelle structure financière est en place | |
| **Technologie de l'information** | | | |
| **4.4** | **Nous mettrons au point un site Web répondant aux besoins des intervenants.** | | |
| 4.4.1 | En établissant un comité chargé de la conception du site, qui développera une proposition à la direction. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Communications<br>**Échéance** : décembre 1999<br>**Soutien** : Comité de gestion | **Indicateur de rendement**<br>Une proposition est présentée au Comité de gestion | |
| 4.4.2 | En concevant le site Web du CCRMD. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | **Responsable** : Communications<br>**Échéance** : mars 2000<br>**Soutien** : Comité de gestion | **Indicateur de rendement**<br>Le site Web est en place | |
| 4.4.3 | En établissant des procédures pour le maintien du site Web du CCRMD. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Communications<br>**Échéance** : mars 2000<br>**Soutien** : Section des services ministériels | **Indicateur de rendement**<br>Les procédures finales sont établies | |
| 4.4.4 | En suivant de près les réactions des clients au sein du Conseil et des clients de l'extérieur. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Communications<br>**Échéance** : Activité continue<br>**Soutien** : Section des services ministériels | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport est présenté au Comité de gestion sur le repérage des courriers du site (semblable au repérage des demandes de renseignements) | |
| 4.4.5 | En suivant l'évolution de la technologie des sites Web dans le but d'améliorer constamment le site. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Communications<br>**Échéance** : Activité continue<br>**Soutien** : Technologie de l'information | **Indicateur de rendement**<br>Activités continues et rapports suivis à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage | |
| **4.5** | **Nous établirons un plan en matière de technologie de l'information pour faire en sorte que nos systèmes et notre technologie soient à la fine pointe et qu'ils répondent à nos besoins.** | | |
| 4.5.1 | En établissant un inventaire des installations actuelles. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : décembre 1999<br>**Soutien** : Tous les employés | **Indicateur de rendement**<br>La base de données du premier inventaire est terminée et est maintenue | |
| 4.5.2 | En continuant à régler les questions liées à l'an 2000 à mesure qu'elles se présentent. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : Activité continue<br>**Soutien** : Communications, Direction des opérations, comité de Santé Canada pour la préparation à l'an 2000 | **Indicateur de rendement**<br>Rapport final sur les initiatives liées à la préparation à l'an 2000 est présenté en janvier 2000 | |
| 4.5.3 | En établissant un processus qui permet de repérer les nouveaux produits ou services dans le domaine de la technologie de l'information qui permettraient au CCRMD d'atteindre ses objectifs généraux. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : Activité continue<br>**Soutien** : Direction des opérations, Communications | **Indicateur de rendement**<br>Des mesures sont prises au besoin | |
| 4.5.4 | En établissant un horizon prévisionnel pluriannuel pour le budget, en réponse aux questions mentionnées en 4.5.3. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : mars 2000<br>**Soutien** : Direction des opérations | **Indicateur de rendement**<br>Un modèle prévisionnel est établi | |
| 4.5.5 | En établissant une plate-forme de base minimale pour tous les employés afin de limiter le plus possible le bouleversement du travail. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : janvier 2000<br>**Soutien** : Non requis | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport est présenté à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage | |
| **4.6** | **Nous explorerons les possibilités de commerce électronique.** | | |
| 4.6.1 | En déterminant les besoins en tenant compte d'autres initiatives (2.9.3). | **Importance**<br>Faible | **Priorité**<br>Faible |
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : avril 2000<br>**Soutien** : Direction des opérations | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport est présenté au Comité de gestion | |
| 4.6.2 | En examinant les questions juridiques qui pourraient empêcher la prestation complète des services par voie électronique. | **Importance**<br>Faible | **Priorité**<br>Faible |

| | | |
|---|---|---|
| | **Responsable** : Services juridiques<br>**Échéance** : juin 2000<br>**Soutien** : Section des services ministériels, Direction des opérations | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport est présenté au Comité de gestion |

| Administration | | | |
|---|---|---|---|
| **4.7** | **Nous réorganiserons le système de gestion des dossiers.** | | |
| 4.7.1 | En communiquant avec les employés des Archives nationales ou Santé Canada pour leur demander des conseils sur la réorganisation du système de dossiers actuel. | **Importance**<br>Moyenne | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : janvier 2000 et activité continue<br>**Soutien** : Archives nationales ou Santé Canada | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport est présenté à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage | |
| 4.7.2 | En déménageant nos dossiers actuels dans un endroit plus central, dans nos locaux, pour utiliser ces locaux de façon optimale, accroître l'efficacité du maintien des dossiers des archives centrales et rendre les dossiers plus accessibles aux utilisateurs. | **Importance**<br>Moyenne | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : janvier 2000<br>**Soutien** : Tous les employés | **Indicateur de rendement**<br>Les dossiers et les classeurs sont déménagés | |
| 4.7.3 | En faisant un sondage auprès des employés des trois secteurs d'activité et des Services juridiques pour déterminer leurs besoins en matière d'archivage et pour obtenir des recommandations à ce sujet afin que les activités des archives centrales répondent aux besoins du CCRMD. | **Importance**<br>Moyenne | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : janvier 2000<br>**Soutien** : Tous les employés | **Indicateur de rendement**<br>Des recommandations sont présentées à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage, s'il y a lieu | |
| **4.8** | **Nous constituerons un service central d'éditique pour le Conseil.** | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4.8.1 | En effectuant un sondage auprès des membres du personnel pour déterminer leurs besoins en éditique. | **Importance**<br>Moyenne | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Communications<br>**Échéance** : décembre 1999<br>**Soutien** : Section des services ministériels, Direction des opérations | **Indicateur de rendement**<br>Des recommandations sont présentées à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage | |
| 4.8.2 | En déterminant les activités d'éditique qui peuvent être exécutées au CCRMD avec efficacité, compte tenu des priorités pour ce qui est du coût, de la commodité et des délais. | **Importance**<br>Moyenne | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Communications<br>**Échéance** : janvier 2000<br>**Soutien** : Section des services ministériels | **Indicateur de rendement**<br>Une liste de critères est établie | |
| 4.8.3 | En déterminant les changements qui doivent être apportés à la configuration des machines et des logiciels actuellement utilisés. | **Importance**<br>Moyenne | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : janvier 2000<br>**Soutien** : Communications | **Indicateur de rendement**<br>Une recommandation est présentée à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage | |
| 4.8.4 | En établissant un échéancier pour la mise à niveau des ressources et pour tenir des discussions sur le budget, au besoin. | **Importance**<br>Moyenne | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : janvier 2000<br>**Soutien** : Communications | **Indicateur de rendement**<br>Des recommandations sont présentées au Comité de gestion, s'il y a lieu | |
| 4.8.5 | En déterminant la formation qui sera nécessaire pour pouvoir implanter des services d'éditique au CCRMD. | **Importance**<br>Moyenne | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Ressources humaines<br>**Échéance** : janvier 2000<br>**Soutien** : Communications, Section des services ministériels | **Indicateur de rendement**<br>Des recommandations sont présentées à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4.8.6 | En donnant aux employés des démonstrations ou des exemples de services d'éditique internes afin de favoriser et de faire connaître l'image de marque du CCRMD. | **Importance**<br>Moyenne | **Priorité**<br>Moyenne |
| | **Responsable** : Communications<br>**Échéance** : Activité continue<br>**Soutien** : Section des services ministériels, Section des services à la clientèle | **Indicateur de rendement**<br>Cette activité continue | |
| **4.9** | **Nous établirons un mécanisme de rétroaction qui permettra de vérifier si les Services ministériels répondent aux besoins de nos clients.** | | |
| 4.9.1 | En faisant, de façon continue, des mises à jour sur les questions qui se posent aux Services ministériels dans le bulletin électronique destiné aux employés du CCRMD et en encourageant les employés à faire connaître leur point de vue, s'il y a lieu. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Communications<br>**Échéance** : Activité continue<br>**Soutien** : Section des services ministériels, tous les employés | **Indicateur de rendement**<br>Le bulletin électronique est diffusé et des observations sont reçues | |
| **Sécurité** | | | |
| **4.10** | **Nous examinerons la politique actuelle en matière de sécurité en vue de réduire les formalités administratives tout en maintenant les niveaux de sécurité nécessaires.** | | |
| 4.10.1 | En passant en revue les changements apportés au cours des derniers mois et cela en fonction des modifications apportées à la structure de l'immeuble. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : janvier 2000<br>**Soutien** : Tous les employés | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport est présenté à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4.10.2 | En demandant aux employés du CCRMD de donner leur point de vue, ce qui nous permettra de déterminer s'ils ont des préoccupations au sujet de la procédure actuelle en matière de sécurité. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : janvier 2000<br>**Soutien** : Tous les employés | **Indicateur de rendement**<br>Des recommandations sont présentées à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage | |
| 4.10.3 | En demandant l'opinion des personnes de l'extérieur sur les questions telles que les exigences en matière de sécurité physique, les considérations liées au processus et l'évaluation des risques, afin de déterminer les besoins en matière de sécurité, de satisfaire aux exigences actuelles et futures du gouvernement dans ce domaine. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : février 2000<br>**Soutien** : Sécurité (Santé Canada), GRC | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport est présenté à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage | |
| 4.10.4 | En passant en revue l'autorisation de sécurité de tous les employés et en indiquant les attentes et les restrictions applicables aux employés. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : janvier 2000<br>**Soutien** : Ressources humaines, Communications, Direction des opérations | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport est présenté à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage | |
| 4.10.5 | En passant en revue la classification de sécurité des documents actuels du CCRMD et en modifiant ou en diminuant cette classification s'il y a lieu. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Section des services ministériels<br>**Échéance** : février 2000<br>**Soutien** : Le bureau du directeur général et les deux directions | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport est présenté à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Ressources humaines** | | | |
| **4.11** | **Nous établirons un processus permettant de cerner plus facilement les besoins en formation, pour l'organisation et pour chaque employé.** | | |
| 4.11.1 | En élaborant et en mettant en oeuvre une politique en matière de formation afin d'aider les surveillants et les employés à établir un plan d'apprentissage et de cerner, de consigner et de répertorier les activités d'apprentissage. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Ressources humaines<br>**Échéance** : mars 2000<br>**Soutien** : Tous les employés | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport est présenté au Comité de gestion | |
| 4.11.2 | En cernant, pendant le processus de planification opérationnelle, la formation nécessaire pour atteindre les objectifs du Conseil (c.-à-d. programmes de gestion des plaintes, programmes de règlement des différends, formation relative aux commissions d'appel, etc.). | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Ressources humaines<br>**Échéance** : mars 2000<br>**Soutien** : Tous les employés | **Indicateur de rendement**<br>Un rapport est présenté au Comité de gestion | |
| **Communications** | | | |
| **4.12** | **Nous établirons une stratégie en matière de communications qui favorisera un véritable dialogue avec les intervenants de l'extérieur.** | | |
| 4.12.1 | En rédigeant un plan de communications pour le Conseil. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Communications<br>**Échéance** : janvier 2000<br>**Soutien** : Section des services ministériels | **Indicateur de rendement**<br>Un plan de communications est établi | |
| 4.12.2 | En établissant des normes de production et de qualité et des procédures connexes pour tous les documents du Conseil qui sont destinés à l'extérieur. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Communications<br>**Échéance** : février 2000<br>**Soutien** : Section des services ministériels | **Indicateur de rendement**<br>Un document sur les procédures est produit | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4.12.3 | En actualisant et en remaniant tous les documents actuels du Conseil qui sont diffusés à l'extérieur. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Communications<br>**Échéance** : avril 2000<br>**Soutien** : Section des services ministériels, Direction des opérations, selon les besoins en information | **Indicateur de rendement**<br>Tous les documents sont à jour | |
| 4.12.4 | En préparant de nouveaux documents pour l'extérieur, selon les besoins, en tenant compte des procédures établies concernant la production et la qualité, selon 4.12.2. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Communications<br>**Échéance** : Activité continue<br>**Soutien** : Section des services ministériels, Direction des opérations | **Indicateur de rendement**<br>De nouveaux documents sont disponibles | |
| **4.13** | **Nous favoriserons l'établissement d'une culture organisationnelle qui met de l'avant les principes d'ouverture, de transparence et de connaissance de l'organisation.** | | |
| 4.13.1 | En créant un bulletin électronique mensuel, qui fera le point sur le processus de planification stratégique et sur d'autres initiatives de l'organisation, en vue d'améliorer les communications internes. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Communications<br>**Échéance** : décembre 1999<br>**Soutien** : Section des services ministériels, Comité de gestion | **Indicateur de rendement**<br>Un bulletin électronique est diffusé | |
| **Planification stratégique** | | | |
| **4.14** | **Nous coordonnerons et suivrons la mise en oeuvre du plan de travail.** | | |
| 4.14.1 | En finalisant le plan de travail du Conseil. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Planification stratégique<br>**Échéance** : décembre 1999<br>**Soutien** : Section des services ministériels, Comité de gestion | **Indicateur de rendement**<br>Le plan de travail est établi | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4.14.2 | En coordonnant l'approbation et la diffusion du plan de travail au Bureau de direction et au ministre de Santé Canada. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Planification stratégique<br>**Échéance** : janvier 2000 - Bureau de direction<br>**Soutien** : Section des services ministériels, Comité de gestion, bureau du directeur général | **Indicateur de rendement**<br>Le Bureau approuve le plan de travail et le transmet au ministre de Santé Canada | |
| 4.14.3 | En suivant la mise en oeuvre du plan de travail et en faisant rapport sur la situation. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Planification stratégique<br>**Échéance** : Activité continue<br>**Soutien** : Directeur général adjoint des Opérations, et Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage | **Indicateur de rendement**<br>Des rapports d'étapes sont produits tous les deux mois | |
| **4.15** | **Nous répondrons à toutes les exigences des organismes de l'extérieur.** | | |
| 4.15.1 | En faisant des recherches et des contacts auprès de tous les organismes centraux (p.ex. le SCT) afin de déterminer leurs exigences en matière de rapport. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Communications<br>**Échéance** : novembre 1999<br>**Soutien** : Section des services ministériels | **Indicateur de rendement**<br>Un plan concernant la production des rapports annuels est établi | |
| 4.15.2 | En élaborant un plan de communications interne et un échéancier pour répondre aux exigences concernant la production des rapports annuels des organismes centraux. | **Importance**<br>Haute | **Priorité**<br>Haute |
| | **Responsable** : Communications<br>**Échéance** : décembre 1999<br>**Soutien** : Section des services ministériels | **Indicateur de rendement**<br>Un plan interne est établi | |

## Pour de plus amples renseignements, s'il vous plaît contacter:

Sharon Watts
Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage
200, rue Kent, pièce 9000
Ottawa (Ontario)
Téléphone:(613) 993-4472
Facsimile:(613) 993-5016
Courrier électronique:sharon_watts@hc-sc.gc.ca